Ressources humaines et Développement des compétences Canada

2012-2013

Rapport ministériel sur le rendement

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne à :
http://www12.rhdcc.gc.ca

Ce document est offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes qui utilisent un téléscripteur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2013

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction, veuillez communiquer avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) par téléphone au 613-996-6886, ou par courriel à l'adresse suivante :
droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca

PDF
N° de cat. : HS1-16/2013F-PDF
ISSN : 1929-9141

EDSC
N° de cat. : SP-1031-10-13F

Table des matières

Message du ministre de l'Emploi et du Développement social 1

Message de la ministre du Travail 2

Section I : Survol du Ministère 3

Raison d'être 3

Responsabilités 3

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes 5

Priorités organisationnelles 6

Analyse des risques 15

Sommaire du rendement 21

Profil des dépenses 26

Budget des dépenses par crédit 28

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable 28

Section II : Analyse des programmes et des sous-programmes par résultat stratégique 29

Résultat stratégique 1 29

Programme 1.1 : Compétences et emploi 29

Sous-programme 1.1.1 : Assurance-emploi 31

Sous-programme 1.1.2 : Main-d'œuvre inclusive 34

Sous-programme 1.1.3 : Une main-d'œuvre qualifiée 35

Sous-programme 1.1.4 : Efficience du marché du travail 38

Programme 1.2 : Apprentissage 40

Sous-programme 1.2.1 : Aide financière aux étudiants 43

Sous-programme 1.2.2 : Programme canadien pour l'épargne-études 46

Résultat stratégique 2 49

Programme 2.1 : Travail 49

Sous-programme 2.1.1. : Relations de travail 52

Sous-programme 2.1.2 : Santé et sécurité au travail 53

Sous-programme 2.1.3 : Affaires internationales du travail 55

Sous-programme 2.1.4 : Normes du travail et équité 57

Résultat stratégique 3 59

Programme 3.1 : Sécurité du revenu 59

Sous-programme 3.1.1. : Sécurité de la vieillesse 64

Sous-programme 3.1.2 : Régime de pensions du Canada 66

Sous-programme 3.1.3 : Programme canadien d'épargne-invalidité 68

Sous-programme 3.1.4 : Prestation nationale pour enfants 70

Programme 3.2 : Développement social ____ 72
Sous-programme 3.2.1 : Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance ____ 75
Sous-programme 3.2.2 : Programme de partenariats pour le développement social ____ 77
Sous-programme 3.2.3 : Nouveaux Horizons pour les aînés ____ 79
Sous-programme 3.2.4 : Prestation universelle pour la garde d'enfants ____ 81
Sous-programme 3.2.5 : Fonds pour l'accessibilité ____ 83

Résultat stratégique 4 ____ **86**
Programme 4.1 : Services axés sur les citoyens ____ 86
Sous-programme 4.1.1 : Renseignements du gouvernement du Canada aux citoyens ____ 89
Sous-programme 4.1.2 : Réception des demandes ____ 91
Sous-programme 4.1.3 : Identification et authentification ____ 92
Sous-programme 4.1.4 : Gestion de la rétroaction des clients ____ 94
Sous-programme 4.1.5 : Marketing ____ 95
Programme 4.2 : Intégrité et traitement ____ 97
Sous-programme 4.2.1 : Intégrité ____ 103
Sous-programme 4.2.2 : Traitement des prestations individuelles ____ 105
Sous-programme 4.2.3 : Traitement des services ____ 106

Services internes : Aide à l'atteinte de tous les résultats stratégiques ____ **108**

Section III : Renseignements supplémentaires ____ **113**
Principales données financières ____ 113
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires ____ 119
Rapport sur les dépenses fiscales et les évaluations ____ 119

Section IV : Autres sujets d'intérêt ____ **121**
Comptes à fins déterminées ____ 121
Rapports législatifs annuels ____ 127
Coordonnées ____ 129

Message du ministre de l'Emploi et du Développement social

À titre de nouveau ministre de l'Emploi et du Développement social, je suis heureux de diriger les réformes du marché du travail du Canada qu'effectue notre gouvernement. Qu'il s'agisse de renforcer les initiatives ministérielles en matière de compétences et d'emploi ou d'aider les familles et les collectivités grâce à des programmes de sécurité du revenu, Emploi et Développement social Canada joue un rôle important en veillant au bien-être continu et à la prospérité à long terme des Canadiens et des Canadiennes.

Je suis heureux de vous présenter le Rapport ministériel sur le rendement de 2012-2013. Le Ministère a continué à mettre l'accent sur les grandes priorités du gouvernement qui consistent à créer des emplois et à assurer la croissance économique et la prospérité à long terme en aidant tous les Canadiens, y compris les groupes sous-représentés, à participer au marché du travail et à réaliser leur plein potentiel. Le Ministère s'efforce également de moderniser et d'améliorer son mode de fonctionnement.

Au cours de la dernière année, le Ministère a déployé des efforts afin de s'assurer que tous les Canadiens continuent de profiter du meilleur service. L'an dernier, nous avons instauré des mesures visant à assurer la viabilité du programme canadien de la Sécurité de la vieillesse, et nous avons apporté des changements modestes et raisonnables au régime d'assurance-emploi afin de mieux jumeler les Canadiens sans emploi aux emplois disponibles dans leur région, tout en veillant à ce que ces emplois correspondent à leurs compétences. Nous avons mis l'accent sur la création d'emplois et de possibilités, et fourni plus de soutien aux jeunes pour qu'ils acquièrent des compétences pratiques et de l'expérience concrète.

Tout en gardant ces priorités gouvernementales en tête, le Ministère a commencé à utiliser les médias sociaux pour communiquer avec les Canadiens et les mobiliser et il a augmenté son utilisation des outils en ligne et des applications Web afin d'offrir ses nombreux programmes et services. Il a également mis en place une série de politiques et de processus plus solides en matière de confidentialité et de sécurité, surtout en ce qui a trait à la gestion des renseignements personnels.

Pour les années à venir, le Ministère reste déterminé à mettre en œuvre le *Plan d'action économique* du gouvernement ainsi qu'à contribuer à créer des emplois et à assurer la croissance, tout en continuant à fournir des services de qualité aux contribuables canadiens qui travaillent sans relâche. J'aimerais remercier les employés pour leur travail remarquable, grâce auquel le Canada demeure fort et prospère.

L'honorable Jason Kenney, C.P., député
Ministre de l'Emploi et du Développement social
et ministre du Multiculturalisme

Message de la ministre du Travail

Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs où règne la coopération contribuent à renforcer l'économie canadienne. À titre de ministre du Travail, je suis heureuse de souligner les réalisations que nous avons accomplies en vue de promouvoir l'établissement de milieux de travail sécuritaires et de relations patronales-syndicales constructives par l'intermédiaire de nos programmes et de nos services.

Le Programme du travail continuera de moderniser et de transformer la façon dont il exécute ses activités principales afin de répondre plus efficacement aux besoins et aux attentes en constante évolution des Canadiens. Pour ce faire, il remplacera progressivement les services existants fondés sur le papier par des outils électroniques afin d'améliorer davantage l'exécution des programmes. Il continuera également à réduire la paperasse et le fardeau administratif pour les petites entreprises, tout en facilitant la conformité.

Le Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC) aide les employeurs et les syndicats à entretenir des relations positives et constructives. En 2012-2013, 94 % des conventions collectives ont été renouvelées sans qu'il y ait arrêt de travail lorsque le SFMC est intervenu. Nous savons que de meilleurs rapports syndicaux-patronaux réduisent le risque d'arrêt de travail. C'est pourquoi nous avons investi dans le Programme de médiation préventive et donné plusieurs ateliers en milieu de travail en 2012-2013.

À mesure que les milieux de travail évoluent, de nouveaux enjeux relatifs à la santé et à la sécurité au travail surgissent. Cette année, le Programme du travail a participé à l'élaboration d'une norme nationale d'application volontaire sur la santé et la sécurité psychologiques. De plus, le Programme du travail a continué de réaliser des inspections proactives dans les environnements de travail à haut risque afin d'assurer la sécurité de ces milieux de travail pour les Canadiens.

Le Canada tient à créer et à maintenir des normes de travail internationales adaptées. Le Programme du travail a donc fait avancer les négociations avec d'autres pays dans le cadre de plusieurs accords de coopération dans le domaine du travail, signés parallèlement aux accords de libre-échange, en vertu desquels le Canada et nos partenaires s'engagent à maintenir des normes minimales de travail.

Parce qu'il protège les travailleurs et les employeurs canadiens, veille à la sécurité des milieux de travail, renforce les relations syndicales-patronales et joue un rôle de premier plan dans les affaires touchant le travail à l'échelle internationale, le Programme du travail est essentiel au renforcement de l'économie canadienne. Au cours des prochaines années, nous continuerons donc à déployer des efforts pour faire en sorte que le Canada demeure prospère et compétitif sur la scène mondiale.

L'honorable D^re^ K. Kellie Leitch, C.P., O.Ont., députée
Ministre du Travail et ministre de la Condition féminine

Section I : Survol du Ministère

Raison d'être

La mission de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) est de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiens et Canadiennes à faire les bons choix afin que leur vie soit productive et gratifiante, et d'améliorer leur qualité de vie. Le Ministère offre toute une gamme de programmes et de services qui influent sur la vie des Canadiens, et ce, par l'entremise de trois secteurs d'activité : les programmes qui appuient les ressources humaines et le développement des compétences, le Programme du travail et Service Canada.

Responsabilités

Pour accomplir sa mission, le Ministère veille à :

- favoriser la flexibilité du marché du travail partout au Canada;
- accroître la participation à la population active;
- éliminer les obstacles qui empêchent les Canadiens de poursuivre des études postsecondaires et de perfectionner leurs compétences;
- assurer que le gouvernement fédéral exerce ses responsabilités en matière de travail;
- offrir un soutien du revenu aux aînés, aux familles avec enfants et aux prestataires de l'assurance-emploi;
- exécuter des programmes et des services du gouvernement du Canada au nom d'autres ministères et organismes.

Au nombre des rôles et responsabilités qui sont au cœur de son mandat figurent la conception et l'exécution de programmes et de services fédéraux bien connus, tels que :

- la Sécurité de la vieillesse;
- le Régime de pensions du Canada;
- le régime d'assurance-emploi;
- les prêts et bourses d'études du gouvernement du Canada;
- le Programme canadien pour l'épargne-études;
- la Prestation nationale pour enfants;
- la Prestation universelle pour la garde d'enfants;
- le Programme de protection des salariés.

Ces mesures d'aide directe aux Canadiens font partie du filet de sécurité sociale du Canada et représentent près de 95 % des dépenses du Ministère.

Le Programme du travail est chargé de coordonner les responsabilités fédérales en matière de travail, notamment de favoriser le respect des normes régissant le travail et la santé et la sécurité au travail et des lois sur l'équité en emploi, ainsi que d'aider les syndicats

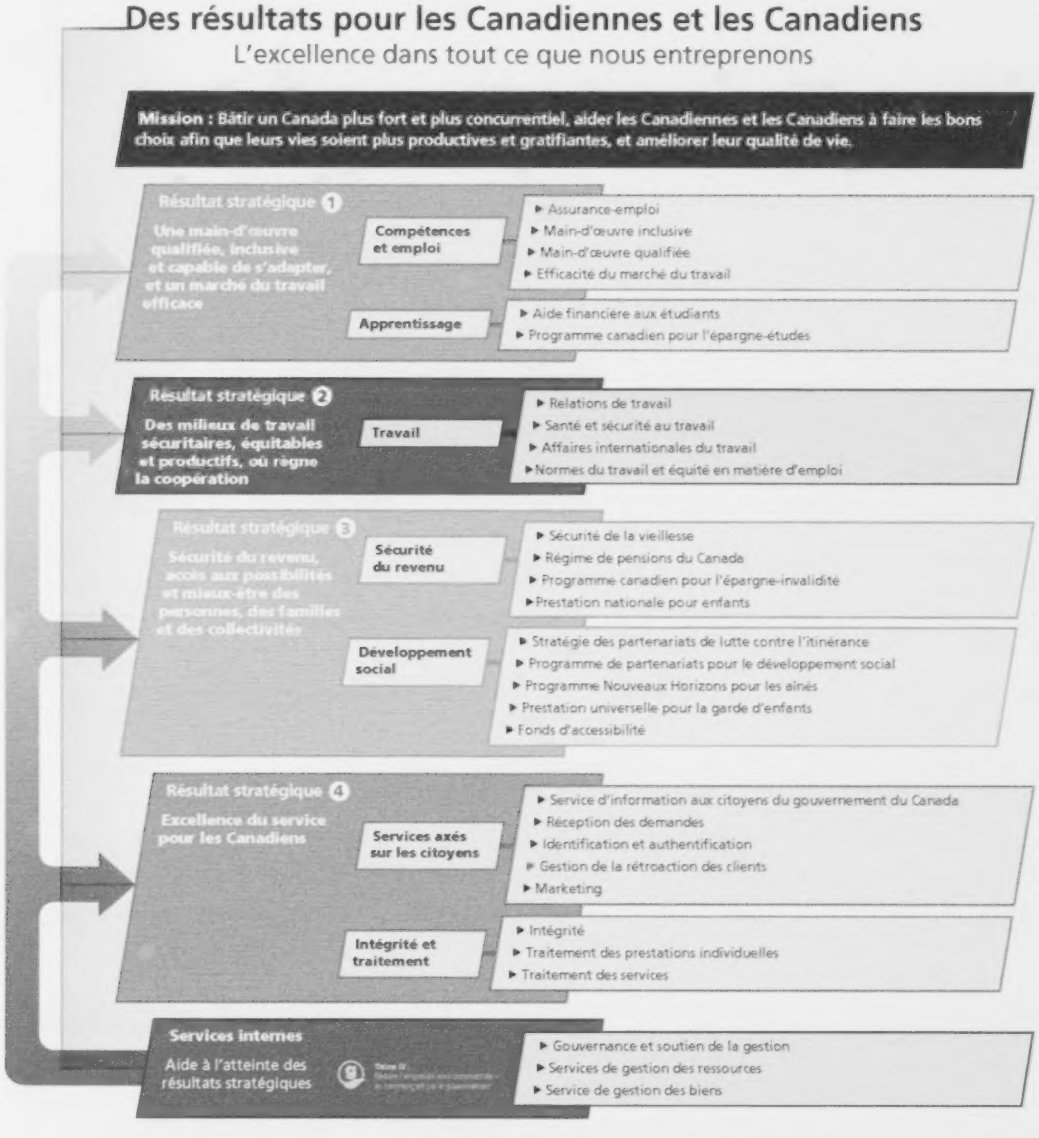
et les employeurs à négocier et à renouveler leurs conventions collectives dans les milieux de travail de compétence fédérale. Il représente aussi le Canada au sein des organisations internationales qui s'occupent du travail, en plus de négocier et de mettre en œuvre les dispositions relatives au travail des initiatives de libéralisation du commerce.

Grâce à Service Canada, qui compte près de 600 points de service dans l'ensemble du pays, le Ministère facilite l'accès des Canadiens à ses programmes et à des programmes et services d'autres ministères du gouvernement du Canada. En plus d'offrir des services en personne, Service Canada répond aux besoins des Canadiens sur le site **servicecanada.gc.ca** et par téléphone, au 1 800 O-Canada, grâce à un réseau de centres d'appels spécialisés.

Enfin, RHDCC verse des subventions et des contributions à d'autres ordres de gouvernement et à des organismes des secteurs bénévole, privé et communautaire ou du milieu de l'éducation, afin qu'ils réalisent des projets qui répondent aux besoins du marché du travail canadien et aux besoins des Canadiens en matière de développement social.

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

L'architecture d'alignement des programmes (AAP) présentée ci-dessous illustre les programmes offerts par RHDCC et les résultats stratégiques que le Ministère cherche à obtenir pour les Canadiens au moyen de ces programmes. Elle comprend également les services internes au Ministère qui aident à réaliser les quatre résultats stratégiques de RHDCC.



L'AAP complète est affichée sur le site **www.rhdcc.gc.ca/fra/publications/aap/index.shtml**.

Priorités organisationnelles

Au cours de la dernière année, RHDCC a fait des changements pour accroître l'efficience et la productivité grâce à la conception de programmes et à l'innovation et pour mettre en œuvre de nouveaux processus opérationnels favorisant l'efficience et la collaboration entre les organisations. L'approche retenue par le Ministère reposait sur l'établissement d'une correspondance étroite entre ses activités et une série de priorités, sur l'atteinte de ses objectifs budgétaires, sur la modernisation de son mode de fonctionnement et sur l'assurance de la prestation de services de qualité à la population canadienne.

Les efforts déployés en 2012-2013 pour accroître l'efficience et l'efficacité des programmes et des processus opérationnels sont à l'origine de certaines réalisations importantes touchant directement les Canadiens. Le Ministère a réussi à regrouper les quatre tribunaux responsables des appels concernant les décisions de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) pour former le nouveau Tribunal de la sécurité sociale; à réduire considérablement le coût du traitement des demandes d'assurance-emploi en modernisant et en automatisant l'exécution du programme, tout en menant à bien un imposant programme stratégique; à améliorer le service fourni aux aînés grâce à l'automatisation et à la rationalisation des processus visant les demandeurs de prestations de la SV; et à simplifier le processus de demande de subventions et de contributions que doivent suivre les demandeurs et les signataires d'ententes en normalisant les demandes et en améliorant le portail Web.

Les résultats que le Ministère obtient au nom des Canadiens découlent également de la rationalisation des processus internes et du caractère innovateur de ces processus. En 2012-2013, par exemple, le Ministère a lancé de nombreuses initiatives dans le cadre du Programme de renouvellement des services habilitants qui permettront aux employés d'accéder plus rapidement aux services et qui les aideront à trouver les ressources dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions. À Service Canada, grâce à la consolidation des fonctions de traitement et d'administration de même qu'à l'automatisation de certains systèmes et à la prestation de services en ligne, les employés suivent de moins en moins de processus manuels sur support papier. Le Ministère a en outre pris diverses mesures pour utiliser l'argent des contribuables plus efficacement, notamment en regroupant la formation et en recourant au Collège Service Canada à titre de fournisseur commun, en réduisant de 15 % les frais de déplacement par rapport à l'année précédente et en encourageant le recours aux téléconférences et aux vidéoconférences dans les activités courantes.

En 2012-2013, le Ministère a réussi à atteindre les objectifs qui avaient été fixés pour l'ensemble des priorités décrites dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013. Les faits saillants qui précèdent donnent un aperçu des réalisations du Ministère. Le tableau qui suit contient plus de précisions sur les progrès réalisés par le Ministère par rapport aux engagements prévus.

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Transformation des activités de prestation de services	Poursuite du travail des années précédentes	**Résultat stratégique 1** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace. **Résultat stratégique 3** Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités. **Résultat stratégique 4** Excellence du service pour les Canadiens.

Sommaire des progrès

- **Améliorer le service de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse**

  Le Ministère a franchi d'importantes étapes en matière d'automatisation de l'assurance-emploi en instaurant les nouveaux services électroniques sur Internet, ce qui a accru l'automatisation des décisions relatives aux demandes continues et réduit encore plus les aspects manuels du travail.

  Dans le cadre du *Plan d'action économique de 2012*, RHDCC a regroupé en un seul organisme décisionnaire, appelé Tribunal de la sécurité sociale (TSS), les quatre tribunaux chargés des appels concernant les décisions de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV); le TSS est entré en fonction le 1er avril 2013. Parallèlement à ces travaux relatifs au TSS, le Ministère a élaboré le nouveau processus de demande de réexamen, une étape obligatoire qui permet aux requérants de demander l'examen d'une décision concernant les prestations d'assurance-emploi avant d'interjeter appel au TSS, ce qui diminue le nombre d'appels dont le Tribunal est saisi.

  En 2012, le Ministère a amorcé la mise en œuvre d'une stratégie quadriennale d'amélioration des services visant les prestations de la SV et le Supplément de revenu garanti (SRG). Cette stratégie suppose l'établissement des systèmes et des processus requis pour lancer la première phase de l'inscription automatique, ce qui fera en sorte que nombre d'aînés n'auront plus à présenter de demande de prestations de la SV. Grâce à cette stratégie, le Ministère a également élargi le nombre de services électroniques offerts et mis à jour des processus opérationnels visant à simplifier l'accès aux prestations pour les personnes qui ne peuvent suivre le processus d'inscription automatique. Il a de plus collaboré avec Citoyenneté et Immigration Canada à l'élaboration de plans visant à simplifier le processus de demandes de prestations de la SV présentées par des requérants nés à l'étranger.

  De plus, le Ministère a commencé à mettre en place un plan d'action pour donner suite à l'évaluation sommative du Programme de prestations d'invalidité du RPC en 2011, qui recommandait de nombreuses améliorations à la conception et à l'exécution de ce programme. Le plan d'action prévoit notamment la simplification et la modernisation du processus de demande de prestations d'invalidité du RPC.

- **Moderniser les opérations des centres d'appels et accroître les possibilités de libre-service et de transactions en ligne**

  RHDCC a encouragé les Canadiens à tirer parti des services en ligne en faisant mieux connaître les outils et les renseignements offerts sur le site **servicecanada.gc.ca**. Ainsi, le Ministère a lancé des campagnes publicitaires numériques pour inciter les citoyens à présenter leur demande d'assurance-emploi en ligne en se servant du service Mon dossier Service Canada, à s'inscrire au relevé d'emploi électronique et à se servir du Chercheur de prestations. Il a également amélioré son site Web pour veiller à ce que les prestataires de l'assurance-emploi puissent effectuer toutes les étapes d'une demande simple sans avoir à téléphoner à un Centre Service Canada ou à s'y rendre. En outre, Service Canada a établi sa présence sur les sites de médias sociaux (Twitter, YouTube et Facebook) et se sert de ces médias pour encourager les Canadiens à consulter d'abord le site Web pour accéder aux outils en ligne. Des vidéos et des tutoriels sur le Web ont été préparés pour guider les utilisateurs pendant leur visite du site Web.

Service Canada est allé de l'avant avec la mise en œuvre d'un programme de modernisation des centres d'appels pour que ces derniers respectent les pratiques exemplaires de l'industrie et qu'ils soient en mesure de mettre en œuvre la vision du service du Ministère. Les centres d'appels modernisés permettent de régler davantage de problèmes au premier point de contact et d'établir de manière dynamique les calendriers de travail des agents afin que la capacité de traitement des appels soit davantage conforme à la demande.

En 2012-2013, les centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi, du RPC et de la SV ont reçu au total 45,6 millions d'appels téléphoniques. Dans l'ensemble, 84 % des appels visant l'assurance-emploi et 92 % des appels concernant le RPC et la SV ont été réglés à la première interaction.

- **Moderniser le processus de subventions et contributions**

  Le Ministère continue d'instaurer son programme de modernisation des subventions et des contributions. En 2012-2013, nombre d'initiatives ont été lancées pour rationaliser et normaliser les processus de même que pour alléger le fardeau administratif des requérants et des prestataires. Il s'agit notamment des initiatives suivantes :
  - établissement d'un nouveau centre consolidé de prestation des services en matière de subventions et de contributions pour tous les programmes nationaux de subventions et de contributions;
  - mise en œuvre d'un formulaire de demande normalisé et d'une entente commune devant être utilisés pour tous les programmes de contributions;
  - gestion améliorée du risque pour réduire les exigences en matière de production de rapports et de surveillance;
  - mise en place du dépôt direct à titre d'option de paiement pour les bénéficiaires de subventions et de contributions;
  - lancement d'un projet pilote ciblé de services en ligne visant les subventions et les contributions afin de fournir aux bénéficiaires un environnement sûr et convivial où présenter en ligne des demandes de fonds et gérer des projets actifs;
  - mise en œuvre intégrale d'une stratégie de formation en matière de subventions et de contributions à l'échelle du Ministère.

- **Offrir de nouveaux services au nom d'autres ministères**

  En 2012-2013, Service Canada a fourni des services au nom d'autres ministères, dont ceux qui suivent :
  - En juillet 2012, on a commencé à fournir du soutien en personne pour la fourniture de renseignements généraux et la réception des demandes au nom d'Anciens Combattants Canada au titre des prestations d'invalidité et du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.
  - Depuis l'automne 2012, Service Canada fournit un plus grand soutien aux clients de l'Agence du revenu du Canada (ARC), ce qui comprend l'aide offerte aux Centres Service Canada pour la consultation du site Web de l'ARC, un accès téléphonique direct aux centres d'appels de l'ARC, la fourniture de renseignements sur la production des déclarations de revenus par l'entremise de tous les modes de prestation des services (par téléphone, sur le Web et en personne) et la distribution de la déclaration de revenus et de prestations T1 générale dans tous les Centres Service Canada pour la période de production des déclarations de 2012. En outre, Service Canada a mené des activités promotionnelles sur ses plateformes de médias numériques afin d'augmenter le nombre de déclarations de revenus produites en ligne.

- Service Canada a renouvelé son entente avec Passeport Canada pour la poursuite de la prestation de services d'agents réceptionnaires des demandes de passeport jusqu'en 2016. Service Canada peut accepter des demandes de passeport standard dans des endroits désignés, examiner les demandes pour déterminer si elles sont complètes, recueillir les sommes exigées et envoyer les demandes accompagnées des pièces justificatives (preuve de citoyenneté, pièce d'identité et photographies) à Passeport Canada aux fins du traitement. De plus, Service Canada peut, dans certains centres d'agents réceptionnaires des demandes, valider les documents de citoyenneté et les pièces d'identité de sorte que les requérants n'ont pas à les joindre à leur demande de passeport. Depuis le 2 juin 2013, Service Canada est responsable de la prestation des services de passeport.

Priorité	Type	Programme
Programme de renouvellement des services habilitants	Poursuite du travail des années précédentes	**Services internes** Aide à l'atteinte de tous les résultats stratégiques

Sommaire des progrès

- **Terminer la conception d'un modèle intégré et de processus opérationnels normalisés pour les ressources humaines, la gestion financière, la technologie de l'information, l'apprentissage et la sécurité ministérielle**

  Les activités de planification se sont poursuivies pour la mise en œuvre du modèle de prestation des services internes « cliquez, appelez, consultez », qui devrait être instauré par étapes au cours des trois prochaines années. Le premier service, iService, a été lancé à l'échelle ministérielle en avril 2012 et comporte un guichet unique à partir duquel les employés peuvent avoir accès à de l'information d'actualité sur les services habilitants (voir la section « Services internes » du présent rapport pour plus de détails sur le Programme de renouvellement des services habilitants), un service national de demandes de renseignements pour la navigation dans le nouveau site iService ainsi que des améliorations à trois grands processus opérationnels : la publication des processus étape par étape de gestion du flux de travail liés aux arrivées et aux départs d'employés, un calendrier précisant les exigences en matière de planification et de rapports, et des renseignements concernant l'approvisionnement. En 2013-2014, un nouveau processus visant les formalités de fin d'emploi des employés sera instauré; il intégrera des renseignements provenant de la Direction générale des ressources humaines, de la Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie et de la Direction générale de l'agent principal des finances ainsi que les politiques, pratiques et protocoles en matière de sécurité du Ministère pour créer une approche nationale plus uniforme de gestion des départs des employés.

  Le Collège Service Canada @ RHDCC participe au volet 5 du Processus opérationnel commun des ressources humaines (POCRH) pour mettre en œuvre des processus normalisés d'apprentissage à l'échelle du portefeuille. Le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines a demandé à tous les ministères de mettre en œuvre intégralement le POCRH pour leurs processus internes de ressources humaines d'ici le 31 mars 2014. Le volet 5 cible le rendement, l'apprentissage, le perfectionnement et la reconnaissance des employés. Le Collège a contribué à l'élaboration et à la mise en œuvre des nouvelles priorités et de la directive sur la gestion des investissements dans l'apprentissage des langues officielles. Il a élaboré un processus et des outils nationaux de planification pour recueillir et gérer les besoins en formation dans les langues officielles.

- **Remplacer les systèmes administratifs organisationnels vieillissants servant à la planification des ressources du Ministère**

  Dans le cadre du Programme de renouvellement des services habilitants, une série de grands exercices de planification ont été menés pour mettre en œuvre Systèmes, Applications et Produits (SAP) aux fins de la gestion financière et matérielle et PeopleSoft aux fins de la gestion des ressources humaines. Ils remplaceront l'actuel Système de planification des ressources organisationnelles (le Système de gestion ministériel), qui est dépassé; le Ministère passera donc d'une solution logicielle interne à une solution commerciale de série au cours de l'exercice 2014-2015.

- **Offrir de la formation aux employés, aux gestionnaires et aux cadres supérieurs pour faciliter la transition vers le modèle transformé de services internes du Programme de renouvellement des services habilitants**

  Avant le lancement d'iService, les cadres de direction, les gestionnaires et les employés de RHDCC ont pris part à des groupes de réflexion, et des trousses de formation ont été préparées pour les aider à comprendre le nouveau site et à y naviguer. Le Programme de renouvellement des services habilitants continue de collaborer étroitement avec les intervenants internes et externes alors que le Ministère s'apprête à mettre en œuvre les deux nouveaux systèmes de planification des ressources de l'organisation.

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Modernisation et amélioration des politiques et des programmes	Nouvelle	**Résultat stratégique 1** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace. **Résultat stratégique 2** Milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs où règne la coopération. **Résultat stratégique 3** Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités.

Sommaire des progrès

- **Examiner les façons d'améliorer l'efficacité du régime d'assurance-emploi et de faire en sorte qu'il réponde aux besoins des Canadiens**

  RHDCC a tenté de trouver des moyens d'améliorer les programmes d'assurance-emploi au titre de la partie I (aide financière provisoire aux travailleurs qui ont perdu leur emploi) et de la partie II (services pour aider les personnes à se préparer à travailler, à obtenir un emploi et à le conserver) de la *Loi sur l'assurance-emploi* afin d'aider les Canadiens à composer avec la situation incertaine du marché du travail, tout en veillant à fournir les mesures incitatives appropriées à long terme. Dans le cadre du *Plan d'action économique de 2012*, RHDCC a apporté des changements au régime d'assurance-emploi pour mieux jumeler les Canadiens et les emplois disponibles. Le Ministère a également mis en œuvre des volets de l'initiative Jumeler les Canadiens et les emplois disponibles qui ont été annoncés dans le *Plan d'action économique de 2012*, y compris l'adoption de changements réglementaires pour clarifier les exigences de longue date concernant la définition de ce qui constitue une recherche d'emploi raisonnable et un emploi convenable pour les prestataires de l'assurance-emploi, l'amélioration de l'information sur le marché du travail et la poursuite de l'examen du Programme des travailleurs étrangers temporaires pour veiller à ce que la candidature des Canadiens soit prise en compte en premier pour les emplois disponibles. De plus, le projet de loi C-44, la *Loi visant à aider les familles dans le besoin*, a obtenu la sanction royale en décembre 2012 et atténuera certaines des pressions financières s'exerçant sur les familles qui traversent des moments difficiles, comme lorsqu'on doit prendre soin d'un enfant gravement malade ou blessé. Enfin, le gouvernement a déposé des modifications législatives au mécanisme d'établissement du taux de l'assurance-emploi pour accroître la prévisibilité et la stabilité du taux de cotisation. Dans le *Plan d'action économique de 2012*, il a limité les hausses du taux de cotisation à 5 cents par tranche de 100 $ de gains assurables jusqu'à ce que l'équilibre du Compte des opérations de l'assurance-emploi soit rétabli. Les taux de cotisation seront ensuite fixés chaque année à un niveau assurant l'équilibre financier du Compte sur une période de sept ans, et les rajustements annuels ne pourront pas dépasser 5 cents par tranche de 100 $.

- **S'assurer que les programmes d'apprentissage et d'emploi tiennent compte des conditions socioéconomiques changeantes**

  RHDCC s'est assuré que les programmes d'apprentissage et d'emploi continuent de tenir compte des conditions socioéconomiques changeantes en lançant de nombreux projets pilotes de partenariats sociaux novateurs dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse (Objectif carrière et Connexion compétences) et des programmes d'alphabétisation et d'acquisition de compétences essentielles. Pour soutenir les stages d'apprentissage au Canada, le Ministère a collaboré avec les provinces et les territoires et avec des intervenants à l'élaboration de nombreuses formes d'évaluation (dont des tests pratiques) dans le cadre du programme du Sceau rouge; ce travail se poursuivra en 2013-2014. Le Ministère a injecté d'autres sommes dans le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et la Stratégie emploi jeunesse, et mené des consultations sur la deuxième série de professions ciblées dans le Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger. En outre, il a travaillé de concert avec Affaires autochtones et Développement du Nord Canada afin de réformer le Programme d'aide au revenu à l'intention des Premières Nations. Enfin, le Ministère a amélioré la collecte et la diffusion de l'information sur le marché du travail en s'affairant à améliorer les renseignements sur les emplois présentés dans le site Web Travailler au Canada et en lançant le Programme d'appui aux initiatives sectorielles, qui soutient l'élaboration et la diffusion d'information sur le marché du travail, y compris des normes professionnelles nationales et des régimes de certification et d'agrément dans des secteurs principaux de l'économie canadienne.

  Conformément aux engagements pris dans le budget de 2011, RHDCC a mis en œuvre le programme d'exonération du remboursement des prêts d'études pour les médecins, les résidents en médecine familiale, les infirmiers et les infirmiers praticiens qui travaillent dans des collectivités rurales ou éloignées. Le Ministère a rationalisé la prestation des services aux bénéficiaires de prêts d'études canadiens en instaurant : les ententes maîtresses sur l'aide financière aux étudiants en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Saskatchewan, au Manitoba et en Nouvelle-Écosse; le portail de confirmation d'inscription électronique; et un formulaire de demande électronique pour le Programme fédéral d'aide au remboursement. Il a également mis en œuvre son plan de gestion de la limite de prêt du portefeuille du Programme canadien de prêts aux étudiants en faisant passer la limite de 15 milliards de dollars à 19 milliards de dollars, ce qui fait en sorte que tous les emprunteurs admissibles peuvent recevoir de l'aide.

- **Moderniser les programmes et les activités liés au travail**

  Conformément à l'engagement du gouvernement de maintenir des milieux de travail solides, productifs, sains et compétitifs, le Programme du travail a continué de moderniser ses politiques, ses programmes et ses pratiques opérationnelles. Pour réduire les formalités administratives et accélérer le service aux employeurs, le Programme du travail a continué sa transition des services fondés sur le papier aux outils électroniques. Pour faciliter la conformité aux règles de santé et sécurité au travail, le Programme du travail a lancé un outil Web de production de rapports en janvier 2013, ce qui a permis aux employeurs visés par la réglementation fédérale de présenter leur rapport annuel sur la santé et la sécurité au travail par voie électronique.

  De nombreuses modifications ont été apportées à la partie I (relations de travail) et à la partie III (normes de travail) du *Code canadien du travail* au cours de la dernière année. Lorsqu'elles entreront en vigueur, ces modifications se traduiront par l'amélioration du processus de dépôt des conventions collectives, la protection des bénéficiaires de prestations d'assurance-invalidité de longue durée, l'amélioration de la structure d'imposition des amendes, la rationalisation des exigences en matière de conformité, la protection d'emploi des parents d'enfants assassinés ou portés disparus et d'enfants gravement malades et l'abrogation de la retraite obligatoire dans l'administration fédérale.

  Dans le but d'optimiser la façon dont l'argent des Canadiens est utilisé, le Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail a restructuré son processus de réclamation impliquant des tiers, ce qui a augmenté et amélioré l'efficience et l'efficacité de l'administration du programme et permis d'éviter les efforts coûteux et les litiges inutiles.

- **Développer le Programme de médiation préventive**

  En 2012-2013, le Programme du travail a élargi ses activités de médiation préventive, notamment en donnant des ateliers régionaux à des groupes patronaux et syndicaux sur les nouvelles approches en matière de négociation collective qui favorisent la coopération.

- **Promouvoir le programme de partenariats sociaux**

  Pour aider à trouver des moyens novateurs de résoudre les problèmes sociaux complexes, RHDCC crée des projets pilotes sur de nouveaux modèles de partenariats et se penche sur les possibilités qu'offre la finance sociale. Dans le cadre du Programme de partenariats pour le développement social, RHDCC a mis au point des projets pilotes afin de tester la possibilité de tirer parti des actifs communautaires pour améliorer les retombées sociales grâce à une plus grande participation des organismes sans but lucratif au financement et à l'exécution des programmes. Le Ministère a évalué les résultats de chaque type de projet pilote, ce qui lui a permis de cerner les possibilités de multiplier les projets qui ont eu des effets bénéfiques. Il a en outre amorcé la conception de différents types de modèle pour mettre à l'essai la capacité de tiers à fournir des subventions au nom du Ministère. Les programmes Objectif carrière et Connexion compétences ainsi que le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles ont mis au point des projets pilotes pour tester la capacité d'obtention de fonds des organismes communautaires et des projets pilotes de financement en fonction des résultats. Afin de mettre à l'essai le potentiel de la finance sociale au Canada, RHDCC a lancé sur le Web, en novembre 2012, un appel national d'idées sur la finance sociale et demandé aux Canadiens de lui faire part de leurs idées sur l'utilisation que les organismes à but lucratif, les organismes sans but lucratif, les organismes de bienfaisance, les fondations et les particuliers pouvaient faire de la finance sociale pour résoudre les problèmes sociaux dans les collectivités. À la fin de janvier 2013, plus de 150 concepts couvrant un éventail de modèles de financement social avaient été soumis.

- **Poursuivre le travail stratégique portant sur le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada afin de s'assurer que ces programmes demeurent adaptés, modernes et efficaces étant donné les changements démographiques et sociétaux**

  En 2012-2013, par suite des changements stratégiques apportés au RPC découlant du projet de loi C-51 (*Loi sur la reprise économique (mesures incitatives)*), la protection assurée par le Régime a été quelque peu élargie, et les dispositions du Régime sur la retraite flexible ont été rendues plus équitables. RHDCC a également continué de mettre en œuvre les initiatives du projet de loi C-51 qui découlent de l'Examen triennal du RPC (2007-2009), y compris la mise en œuvre de la nouvelle prestation après-retraite (PAR). Cette prestation mensuelle se greffe à la pension de retraite du RPC et constitue la première prestation à avoir été ajoutée au RPC depuis qu'il a été mis sur pied en 1966. Les cotisations à la PAR ont commencé en janvier 2012 et, en avril 2013, Service Canada a versé les premières PAR.

  La *Loi sur l'emploi, la croissance et la prospérité durable* de 2012 a introduit d'importants changements au programme de la SV. Afin d'assurer la viabilité du programme pour les générations à venir, l'âge d'admissibilité à la pension de la SV et au SRG sera porté graduellement de 65 ans à 67 ans, et ce, à compter d'avril 2023. De plus, pour accroître la souplesse et améliorer les choix, les particuliers auront dès juillet 2013 l'option de reporter d'un maximum de cinq ans le début du versement de leur pension de la SV en contrepartie d'une pension plus élevée à une date ultérieure. Le Ministère a mis en place un régime d'inscription proactive qui élimine la nécessité pour nombre de personnes âgées de présenter une demande de prestations de la SV et qui réduit les coûts administratifs du gouvernement.

  Le Ministère a également mis au point un plan d'action de la gestion détaillé pour donner suite aux recommandations issues de l'évaluation sommative du Programme de prestations d'invalidité du RPC, en 2011. La modernisation de ce programme se fait grâce à trois grandes activités : la rationalisation et la simplification des demandes, l'amélioration de la gestion du rendement et l'aide au retour au travail des prestataires. On recherchera des possibilités de faire progresser le plan d'action de gestion dans le contexte général des activités de modernisation (p. ex. la modernisation du RPC).

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Soutien aux employés, maintien des pratiques de gestion efficaces et appui constant du renouvellement de la fonction publique	Priorité permanente	**Résultat stratégique 1** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace. **Résultat stratégique 2** Milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs où règne la coopération. **Résultat stratégique 3** Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités. **Résultat stratégique 4** Excellence du service pour les Canadiens.

Sommaire des progrès

- **Se servir de l'initiative Voix des employés pour recueillir les commentaires des employés sur la façon dont ils perçoivent l'organisation et la mise en œuvre des initiatives de changement**

  Dans le cadre de l'initiative Voix des employés, Service Canada a continué de recueillir des idées, des suggestions et de la rétroaction des employés concernant les éléments à l'égard desquels il peut améliorer ou accroître l'excellence de ses services. Pour améliorer les services, on s'est inspiré des suggestions des employés, notamment la représentation exacte de tous les Centres Service Canada sur les cartes de Google pour que les citoyens puissent trouver le centre le plus près de chez eux.

- **Élaborer une stratégie et un plan de travail nationaux d'apprentissage pour répondre aux besoins en matière de compétences, y compris un plan de travail pour l'apprentissage en ligne**

  En 2012-2013, Collège Service Canada @ RHDCC a élaboré une stratégie et un plan de travail nationaux d'apprentissage axés sur la formation commune et obligatoire de l'effectif de RHDCC. La stratégie porte notamment sur l'apprentissage commun dans des domaines comme la gestion du rendement, les compétences en leadership et en gestion, la gestion de projets, la planification de la retraite, la préparation de notes d'information, la démystification de l'incapacité et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, SAP et PeopleSoft.

  Le Collège a également fourni du soutien à la stratégie d'apprentissage relative au réaménagement des effectifs et donné de la formation à près de 2 400 employés de tous les échelons.

  En outre, le Collège a établi une stratégie de cyberapprentissage et un plan de travail connexe. La stratégie visait la conversion de la formation traditionnelle en salle de classe en des solutions de cyberapprentissage et la conception de nouveaux produits d'apprentissage aux fins de la prestation de formules d'apprentissage mixtes. Elle s'accompagnait également d'un plan de travail pour renforcer les compétences en cyberapprentissage des employés à l'échelle du Ministère en leur offrant de la formation. Grâce à ces travaux, la proportion des solutions d'apprentissage comportant un volet de cyberapprentissage est passée de 30,8 % à 42,6 % en 2012-2013. Au cours du même exercice, 86 nouveaux modules de cyberapprentissage ont été élaborés, ce qui a donné aux employés la possibilité de participer à plus d'activités d'apprentissage sans avoir à se déplacer et permis au Ministère d'épargner environ un million de dollars. Pour soutenir l'environnement actuel et futur de cyberapprentissage, on a cherché à stabiliser et à normaliser l'infrastructure des technologies d'apprentissage utilisée au Ministère et à harmoniser ces technologies avec les activités de transformation ministérielles.

- **Mettre en œuvre la Stratégie de gestion des effectifs du Ministère**

  Pour veiller à ce que l'ensemble du Ministère soit prêt à mettre en œuvre le réaménagement des effectifs et à instaurer d'autres initiatives de modernisation des opérations, RHDCC a mis à jour sa Stratégie de gestion des effectifs pour l'exercice 2012-2013, de sorte que le Ministère dispose d'employés possédant les compétences adéquates pour occuper les emplois requis et continuer à fournir des services aux Canadiens pendant une importante période de transition. RHDCC a appliqué toutes les dispositions des ententes relatives au réaménagement des effectifs pour gérer les conséquences des réductions budgétaires sur les employés. Le Ministère s'est efforcé de trouver un autre emploi convenable à tous les employés nommés pour une période indéterminée qui étaient touchés et qui désiraient demeurer dans la fonction publique, et d'assurer la continuité d'emploi pour les employés nommés pour une période indéterminée, dans la mesure du possible. Des comités de gestion des postes vacants ont assuré la cohérence, l'équité et la transparence des processus d'examen et d'approbation des demandes d'embauche d'employés pour une durée indéterminée à l'échelle du Ministère. Un système automatisé de gestion des postes vacants a permis au Ministère d'atténuer avec succès de nombreuses répercussions sur les emplois à RHDCC en aiguillant vers les postes vacants les employés prioritaires qui avaient besoin d'être placés.

- **Mettre en œuvre un cadre de leadership pour la gestion du changement**

  Le Ministère a créé un organe de surveillance de niveau supérieur pour veiller à ce que le programme de transformation de RHDCC soit mis en œuvre d'une manière intégrée. Il incombe à cet organe de veiller à la réduction des risques et au règlement des problèmes émergents ainsi que de surveiller activement la mise en œuvre des projets de transformation. Le Ministère a établi des prévisions financières pluriannuelles couvrant la période comprise entre 2012-2013 et 2014-2015, et fourni des ressources humaines spécialisées chargées de soutenir les employés et les gestionnaires tout au long du réaménagement des effectifs.

  Le Ministère a recouru à une approche concertée pour faire connaître son programme d'excellence, en mettant à profit de nombreux modes et possibilités de mobilisation, surtout auprès des communautés de pratique ministérielles, et en faisant participer les employés au dialogue en ligne par l'entremise des médias sociaux.

- **Renforcer les mesures de gestion conformément aux exigences législatives et stratégiques dans les domaines de la protection des renseignements personnels, de la sécurité et de l'intégrité interne**

  En 2012-2013, la *Loi d'exécution du budget* de 2012 a harmonisé les dispositions relatives à la protection des renseignements personnels contenues dans cinq textes de loi régissant le Ministère et ses programmes et les a regroupées en un code unique de protection des renseignements personnels en vertu de la *Loi sur le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences*. Le règlement finalisant la mise en œuvre de ce code est entré en vigueur le 1er mars 2013. Le regroupement de ces dispositions en un code unique fournit un cadre juridique clair et uniforme régissant l'utilisation et la diffusion des renseignements personnels placés sous la garde et le contrôle du Ministère.

  Dans le cadre du plan d'action de RHDCC pour le renouvellement de la protection des renseignements personnels de 2012-2013, le Ministère a instauré une série de politiques et de processus plus rigoureux en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels, ce qui comprend l'élaboration et la publication d'une directive sur les incidents de sécurité mettant en cause des renseignements personnels, la refonte et la mise en œuvre de nouveaux processus et rapports rationalisés d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, l'élaboration d'une stratégie renouvelée de sensibilisation à la protection des renseignements personnels, l'élaboration d'un module de formation à l'appui du volet de la protection des renseignements personnels de la nouvelle stratégie intégrée obligatoire en matière de formation ainsi que la consultation et la mobilisation de la haute direction quant aux obligations redditionnelles, aux rôles et aux responsabilités en matière de protection des renseignements personnels.

Le Plan de sécurité ministérielle de RHDCC, approuvé en août 2012, a pour objectif de renforcer la gestion des activités et priorités ministérielles en matière de sécurité, ce qui comprend les évaluations du risque lié à la sécurité, la formation et la sensibilisation, les exercices d'inspection et d'évaluation, la mesure du rendement et l'assurance de la qualité. Le Ministère a continué de participer activement aux comités interministériels de sécurité et de gestion des urgences et de transmettre ses connaissances, expériences et pratiques en matière de sécurité en s'unissant directement à d'autres organisations fédérales.

Les incidents liés à la perte de renseignements personnels contenus sur des dispositifs portatifs de stockage de type clé USB ont exigé la mise en œuvre rapide d'une nouvelle directive interdisant le recours aux dispositifs du genre qui n'ont pas été chiffrés et distribués par le Ministère de même que le branchement de dispositifs personnels au matériel et aux logiciels ministériels. Des activités de communication d'envergure ont été menées auprès des employés, qui ont été directement mobilisés dans toutes les directions générales et toutes les régions. De plus, des séances de sensibilisation obligatoires ont été données.

- **Améliorer la gestion de l'information**

  Les directions générales et les régions du Ministère ont lancé des plans d'action de gestion de l'information (GI) qui ont été soutenus par des mises à jour périodiques de la stratégie en matière de GI à l'intention des comités de gouvernance de la haute direction. Grâce aux plans courants de sensibilisation, de formation et de mobilisation en matière de GI et à l'intégration des éléments fondamentaux de la GI dans les nouvelles technologies, le Ministère améliore ses pratiques de GI et est en bonne voie de respecter la date butoir de 2015 que le Secrétariat du Conseil du Trésor a fixée relativement à la Directive sur la tenue de documents.

- **Avoir en place un cadre efficace de gestion financière et de contrôle interne**

  Le Ministère a continué de mettre en œuvre la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, qui porte entre autres sur la nécessité de veiller à ce qu'un plan de surveillance et d'atténuation des risques liés à la fiabilité des rapports financiers soit en place. Cette politique a été instaurée en 2009 et, depuis, le Ministère a réalisé des progrès en matière d'évaluation et de renforcement du contrôle interne des rapports financiers et, surtout, en matière d'évaluation des principaux contrôles internes de plusieurs grands processus opérationnels (p. ex. la Sécurité de la vieillesse, le Programme canadien de prêts aux étudiants, les charges de fonctionnement et d'entretien, etc.). Le 31 mars 2016 est la date cible pour l'achèvement d'une évaluation entièrement axée sur le risque des principaux contrôles internes pour tous les processus opérationnels retenus.

Analyse des risques

Puisque son mandat est vaste et diversifié, RHDCC doit continuellement s'adapter à un environnement en constante évolution. Le vieillissement de la population, les répercussions de la conjoncture économique changeante sur les possibilités sociales et économiques offertes aux Canadiens ainsi que les attentes croissantes en matière de services s'accompagnent de ressources limitées. De plus, en raison de l'évolution constante de l'environnement technologique, RHDCC a dû moderniser ses opérations et ses modes de prestation des services et mettre à jour ses programmes et politiques tout en améliorant les mesures de sécurité et de protection des renseignements personnels.

La gestion des risques, élément essentiel des activités de planification du Ministère, contribue à la réalisation des objectifs souhaités. En 2012-2013, le Ministère a déterminé quatre grands thèmes relatifs aux risques organisationnels qui ont trait à la régie interne de l'organisation : le programme de transformation, la protection des renseignements

personnels, la technologie de l'information et la gestion des ressources humaines. Les risques particuliers associés à chaque thème, qui ont été examinés par le comité ministériel de vérification externe, comportaient d'importants éléments d'incertitude susceptibles d'influer directement sur la prestation des services et l'exécution des programmes de RHDCC. En 2012-2013, des interventions ont été proposées pour chacun de ces risques; les progrès réalisés à ce chapitre pour chacun des thèmes sont décrits dans le tableau qui suit.

Risque	Stratégie de réaction aux risques	Lien avec l'Architecture d'alignement des programmes	Priorités organisationnelles visées
Programme de transformation	Pour instaurer un ambitieux programme de changement et gérer les risques qui s'y rapportent, RHDCC a recouru en 2012-2013 à plusieurs mécanismes de surveillance et de présentation de rapports, dont ceux qui suivent : • Prévoir un secteur désigné du Ministère qui est chargé de fournir des conseils stratégiques au sous-ministre sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des initiatives de modernisation du Ministère. Ce secteur désigné est également chargé de surveiller périodiquement l'état d'avancement de la mise en œuvre et de fournir des rapports périodiques sur le sujet à la haute direction afin que celle-ci puisse déterminer les risques transversaux et mettre en place des stratégies d'atténuation. • Prévoir un conseil directeur ministériel composé de sous-ministres qui se réunit bimensuellement pour veiller à ce que le programme de transformation du Ministère soit appliqué de manière intégrée et coordonnée, à ce que les risques émergents soient écartés et les problèmes résolus, et à ce que la mise en œuvre des projets de transformation soit activement surveillée. Le Ministère a établi des secteurs de gestion des relations d'affaires à la Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie (DGIIT) pour améliorer le modèle de partenariat entre la TI et la clientèle aux fins d'investissement dans les TI, de manière à mieux faire comprendre l'éventuelle incidence des changements et la gestion globale des risques des projets.	Les quatre résultats stratégiques et les services internes	Toutes les priorités définies dans le RPP de 2012-2013 (**www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2012-2013/inst/csd/csd00-fra.asp**)

	Le Ministère poursuit l'intégration de son processus d'investissement dans la fonction de gestion des ressources organisationnelles et dans les outils pluriannuels intégrés de prévision et de suivi de la gestion financière et du réaménagement des effectifs (qui ont été élaborés et mis en œuvre). Le plan d'investissement et les processus connexes de planification ont également été mis à jour pour veiller à ce que les ressources du Ministère concordent avec les projets prioritaires de RHDCC. La priorité et les projets sont évalués annuellement pour assurer la disponibilité et l'affectation des ressources. Dans les mois qui ont précédé les annonces relatives au réaménagement des effectifs, toutes les directions générales et les régions ont élaboré un plan de mise en œuvre des ressources humaines décrivant les incidences et les stratégies à retenir pour effectuer les réductions requises. Avant ces annonces, les équipes de direction de toutes les directions générales et les régions ont participé à des séances d'information sur le réaménagement des effectifs et sur la sélection des employés aux fins du maintien en poste ou de la mise en disponibilité qui visaient à doter les gestionnaires des outils nécessaires pour répondre aux questions des employés. Une vaste quantité d'information a été publiée sur le site intranet du Ministère, notamment des documents d'orientation à l'intention des gestionnaires sur des sujets divers.		

Renseignements personnels	D'importants progrès ont été réalisés pour faire avancer le programme de renouvellement de la protection des renseignements personnels du Ministère au cours de l'exercice 2012-2013. Des plans d'action sur la protection des renseignements personnels menés par les programmes ont été élaborés pour les grands programmes législatifs de RHDCC et sont en voie de mise en œuvre dans l'organisation. Les politiques et processus ministériels en matière de protection des renseignements personnels sont également en voie d'être modernisés, ce qui comprend la rationalisation du processus ministériel d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et la mise en œuvre d'une nouvelle directive ministérielle sur la façon de réagir aux incidents de sécurité mettant en jeu des renseignements personnels. De plus, des travaux ont été amorcés afin d'officialiser les rôles et responsabilités en matière de protection des renseignements personnels de tous les employés et de mettre au point une politique ministérielle renouvelée sur la gestion des renseignements personnels, ce qui comprend la mobilisation de facilitateurs internes principaux, de comités exécutifs et d'intervenants externes comme le Commissariat à la protection de la vie privée et le Secrétariat du Conseil du Trésor. D'autres priorités importantes ont progressé en 2012-2013; par exemple, une attention plus soutenue a été accordée aux activités de sensibilisation à la protection des renseignements personnels, et une formation en ligne obligatoire sur la protection des renseignements personnels à l'intention de tous les employés a été mise au point. Ces activités ont contribué à renforcer de façon continue le Cadre de gestion des renseignements personnels du Ministère.	Les quatre résultats stratégiques et les services internes	Toutes les priorités définies dans le RPP de 2012-2013 (**www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2012-2013/inst/csd/csd00-fra.asp**)

	Malgré ces réalisations, deux incidents distincts impliquant la perte de renseignements personnels par le Ministère ont nui à l'atteinte des priorités de RHDCC au chapitre du renouvellement de la protection des renseignements personnels et mis en évidence le rôle important que tous les employés de RHDCC jouent en matière de gestion et de protection des renseignements personnels. À long terme, le Ministère continuera à favoriser une approche proactive et fondée sur les risques en matière de gestion des renseignements personnels de même qu'une culture organisationnelle attachant de l'importance à la gérance des renseignements personnels.		
Technologie de l'information	Dans le cadre de la gestion continue des risques associés au vieillissement des applications d'affaires de TI, le Ministère a établi un certain nombre de stratégies d'atténuation des risques pour minimiser la probabilité et l'incidence des interruptions de service et pour orienter les investissements prévus de façon à ce que le rapport coût-efficacité soit le meilleur possible tout en respectant les normes pangouvernementales. La stratégie d'atténuation prévoyait notamment l'adoption de logiciels commerciaux de série ou de solutions organisationnelles, dans la mesure du possible. Dans cette optique, le Ministère est en train de définir l'architecture opérationnelle et les besoins opérationnels afin de déceler les possibilités de remplacement. Ces investissements, soutenus par la formation des employés, permettront de réaliser des économies ministérielles grâce à la consolidation des applications et à leur remplacement par des logiciels commerciaux de série ou des solutions organisationnelles, dans la mesure du possible. Un solide cadre de gestion des risques associés à la GI/TI a été établi. La surveillance du comité de gouvernance est une responsabilité partagée de la direction du Ministère, de Services partagés Canada et de la DGIIT, qui dépendent d'un registre des risques de GI/TI régulièrement mis à jour.	Les quatre résultats stratégiques et les services internes	Toutes les priorités définies dans le RPP de 2012-2013 (**www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2012-2013/inst/csd/csd00-fra.asp**)

Gestion des ressources humaines	Étant donné les tendances démographiques (p. ex. le vieillissement de l'effectif), une plus grande pression est exercée sur les gestionnaires afin qu'ils remplissent le mandat du Ministère tout en guidant les employés dans une ère de changement et de renouveau. Pour atténuer ce risque et soutenir les gestionnaires, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de gestion de l'effectif afin de faire concorder les besoins en ressources humaines avec la mise en œuvre du réaménagement des effectifs. Cette stratégie de gestion a facilité la gestion des postes vacants et a permis au Ministère de déployer tous les efforts possibles pour trouver un emploi acceptable à tous les employés nommés pour une période indéterminée qui souhaitaient demeurer dans la fonction publique et d'assurer la continuité d'emploi des employés nommés pour une période indéterminée, dans la mesure du possible. RHDCC a élaboré une nouvelle stratégie ministérielle d'apprentissage commun et de formation obligatoire. En servant d'intermédiaire pour les solutions d'apprentissage collectif, le Ministère a pu réaliser des gains d'efficience au chapitre des coûts des programmes d'apprentissage et des frais généraux administratifs. De plus, comme il y a une augmentation importante des programmes de cyberapprentissage, le Ministère doit soutenir les apprenants et les gestionnaires pour que les participants puissent appliquer dans leur travail ce qu'ils ont appris. RHDCC a rétabli le comité stratégique des directeurs généraux sur l'apprentissage et le groupe de travail des coordonnateurs de l'apprentissage. Le Ministère a également établi de nouvelles lignes directrices pour la formation en langue seconde et a entrepris une démarche d'apprentissage commune et obligatoire qui prévoit des exigences relatives à la certification et à la revalidation des connaissances et à leur inclusion dans les ententes de rendement.	Les quatre résultats stratégiques et les services internes	Toutes les priorités définies dans le RPP de 2012-2013 (**www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2012-2013/inst/csd/csd00-fra.asp**)

Sommaire du rendement

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses)*	Dépenses prévues	Autorisations totales (pouvant être utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Écart (entre les dépenses prévues et les dépenses réelles)
49356,5	104876,0	105061,9	104838,2	37,8

* Le total des dépenses budgétaires exclut les prêts non budgétaires versés dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants. Les prestations de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada sont exclues du budget principal des dépenses du Ministère, mais elles sont incluses dans les dépenses prévues.

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
22719	20219	2500

Au cours de 2012-2013, le Ministère a déplacé des ressources financières du fonds réservé au personnel (ETP vacants) à d'autres fonds réservés aux programmes comme le Programme de renouvellement des services habilitants. Parmi les 2500 ETP composant l'écart, 1100 ont quitté la fonction publique en choisissant l'une des options du réaménagement des effectifs (retour aux études, retraite anticipée ou réaffectation dans un autre poste au sein de la fonction publique) et les 1400 autres ETP étaient des postes sans titulaire.

Tableaux sommaires du rendement par résultat et programme (en millions de dollars)

Résultat stratégique 1 : Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace

Programme	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2011-2012	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2010-2011	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Programme 1.1 : Compétences et emploi	1933,0	20417,3	20656,1	20436,9	19402,4	19272,4	19603,5	25034,7	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens (**www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx**)
Programme 1.2 : Apprentissage	2782,0	2783,8	2899,2	2840,2	3265,2	3256,9	3184,3	2921,1	Économie axée sur l'innovation et le savoir (**www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx**)
Total partiel (résultat stratégique 1)	**4715,0**	**23201,1**	**23555,3**	**23277,1**	**22667,6**	**22529,3**	**22787,8**	**27955,8**	

La diminution dans les dépenses réelles de plus de 5 milliards de dollars de 2010-2011 est principalement due à une diminution de 2,9 milliards de dollars résultant d'un paiement législatif associé aux mesures temporaires d'amélioration des prestations d'assurance-emploi de 2010-2011. Elle est aussi le résultat d'une diminution de 1,7 milliard de dollars en prestations d'assurance-emploi principalement en raison du taux moyen de chômage qui est passé de 7,9 % en 2010-2011 à 7,4 % en 2011-2012 ainsi que d'une diminution de 0,5 milliard de dollars des dépenses en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Résultat stratégique 2 : Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération

Programme	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2011-2012	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2010-2011	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Programme 2.1: Travail	286,5	286,5	271,2	265,6	260,2	257,2	270,0	262,8	Marché du travail équitable et sécurisé (**www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx**)
Total partiel (résultat stratégique 2)	**286,5**	**286,5**	**271,2**	**265,6**	**260,2**	**257,2**	**270,0**	**262,8**	

Il n'y a pas d'écart significatif. Les diminutions des dépenses prévues sont liées au fait que le programme planifie simplifier la prestation des services et se concentrer sur son mandat principal et sur les secteurs hautement prioritaires.

Résultat stratégique 3 : Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

Programme	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2011-2012	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2010-2011	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Programme 3.1 : Sécurité du revenu	40308,1	75722,2	80680,5	85278,4	76315,6	76309,5	71613,9	67430,8	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens (**www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx**)
Programme 3.2 : Développement social	3007,2	3007,2	3030,1	2906,9	3026,6	2996,6	2865,6	2917,3	Société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'inclusion sociale (**www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx**)
Total partiel (résultat stratégique 3)	**43315,3**	**78729,4**	**83710,6**	**88185,3**	**79342,2**	**79306,1**	**74479,5**	**70348,1**	

Les augmentations annuelles sont principalement attribuables à des augmentations des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Régime de pensions du Canada (RPC) associées au vieillissement de la population et aux changements dans les prestations mensuelles moyennes. Cette année, le nombre de bénéficiaires de la SV et du RPC était de 5,8 millions et de 5,1 millions respectivement, ce qui est comparable au nombre prévu pour 2012-2013. Le taux mensuel moyen était plus élevé d'approximativement 2,72 $ par mois pour le RPC et plus bas d'environ 2,19 $ par mois pour la SV, comparativement aux taux prévus.

Résultat stratégique 4 : Excellence du service pour les Canadiens									
Programme	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues			Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011	
Programme 4.1 : Service axé sur les citoyens	400,2	400,2	284,5	276,7	337,6	330,4	481,6	520,9	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens (**www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx**)
Programme 4.2 : Intégrité et traitement	618,0	618,0	697,9	649,9	787,4	774,6	786,5	748,6	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens (**www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx**)
Total partiel (résultat stratégique 4)	**1 018,2**	**1 018,2**	**982,4**	**926,6**	**1 125,0**	**1 105,0**	**1 268,1**	**1 269,5**	

Les diminutions annuelles sont principalement attribuables aux mesures de programmes liées aux budgets de 2011 et de 2012. Ces mesures comprennent : des réductions des frais généraux administratifs; une efficacité accrue en matière de prestation de services, ce qui facilitera les relations entre les Canadiens et le gouvernement et permettra d'effectuer des économies opérationnelles et de programme accrues; une simplification de l'administration des programmes afin de mieux répondre aux priorités du gouvernement; et l'élimination du double emploi relatif aux services des appels et des tribunaux en remplaçant l'actuel système de tribunaux administratifs visant les principaux programmes fédéraux de sécurité sociale par un seul organisme décisionnel. Il n'y a pas de réductions touchant les services de première ligne offerts aux Canadiens.

Tableau sommaire du rendement pour les Services internes (en millions de dollars)

Aide à l'atteinte des résultats stratégiques								
Programme	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues			Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011
Services internes	831,1	831,1	874,6	805,8	958,3	933,3	959,5	925,3
Total partiel	**831,1**	**831,1**	**874,6**	**805,8**	**958,3**	**933,3**	**959,5**	**925,3**

L'écart de 102,2 millions de dollars entre les dépenses prévues de 831,1 millions de dollars et les dépenses réelles de 933,3 millions de dollars de 2012-2013 est principalement attribuable aux ressources additionnelles reçues durant l'année financière pour des activités comme une campagne de publicité, les conventions collectives et les dépenses au chapitre de la rémunération.

La diminution prévue en 2014-2015 peut s'expliquer principalement par : une réduction des frais généraux administratifs; des économies opérationnelles accrues permettant une meilleure utilisation des ressources et l'élimination du double emploi dans le domaine des ressources humaines, des finances et de la technologie; et une consolidation de la recherche et des fonctions stratégiques afin de mieux répondre aux priorités du gouvernement.

Tableau — Total du sommaire du rendement (en millions de dollars)

Résultats stratégiques, programmes et Services internes	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues			Autorisations totales (pouvant être utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011
Autres coûts*	–	809,7	899,7	894,8	708,6	707,3	1 095,1	705,7
Total	**50 166,1**	**104 876,0**	**110 293,8**	**114 355,2**	**105 061,9**	**104 838,2**	**100 860,0**	**101 467,2**

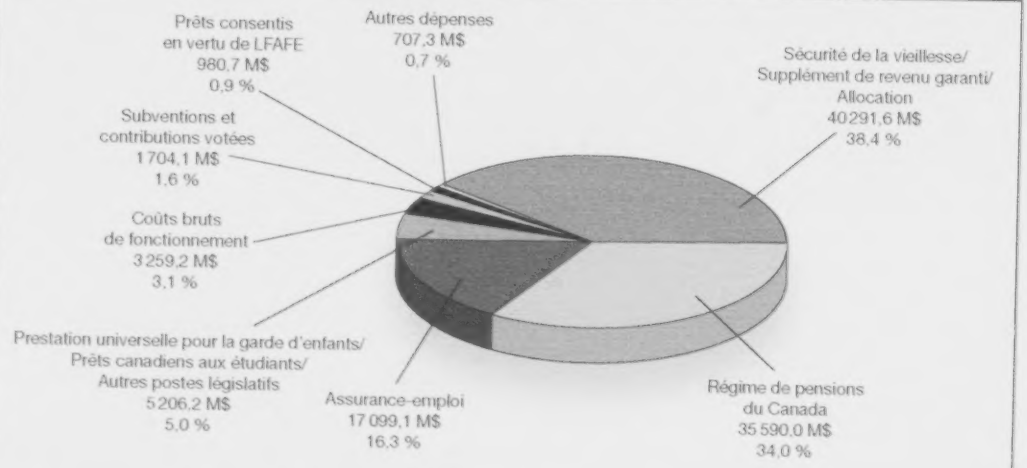
L'augmentation pour les autres coûts en 2011-2012 est principalement attribuable au règlement des plaintes concernant les droits de la personne pour les évaluateurs médicaux, dont les coûts ont été imputés au Régime de pensions du Canada (RPC).

* Les autres coûts comprennent les coûts administratifs d'autres ministères imputés au Compte des opérations de l'assurance-emploi et du RPC. Cela comprend aussi les créances douteuses de l'assurance-emploi et les recouvrements d'indemnisations des accidentés du travail des autres ministères.

Profil des dépenses

RHDCC a des dépenses de 104,8 milliards de dollars, dont 99,2 milliards de dollars, ou près de 95 %, sont des prestations directes versées aux Canadiens dans le cadre de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV), de la Prestation universelle pour la garde d'enfants, des prêts accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et d'autres paiements de transfert législatifs. Le Ministère a dépensé 1,7 milliard de dollars en subventions et contributions votées et 2,1 milliards de dollars en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

TOTAL CONSOLIDÉ : 104 838,2 M$



RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA – DÉPENSES BRUTES (en millions de dollars)

Budgétaires		
Coûts nets de fonctionnement		1 265,5
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	459,5	
Compte des opérations de l'assurance-emploi	1 405,5	
Indemnisation des accidentés du travail	114,0	
Autres	14,7	1 993,7
Coûts bruts de fonctionnement		3 259,2
Subventions et contributions votées		1 704,1
Total des dépenses brutes		4 963,3
Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et sommes recouvrées du Compte d'AE et du RPC		707,3
Non budgétaires		
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE)*		980,7

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS (en millions de dollars)

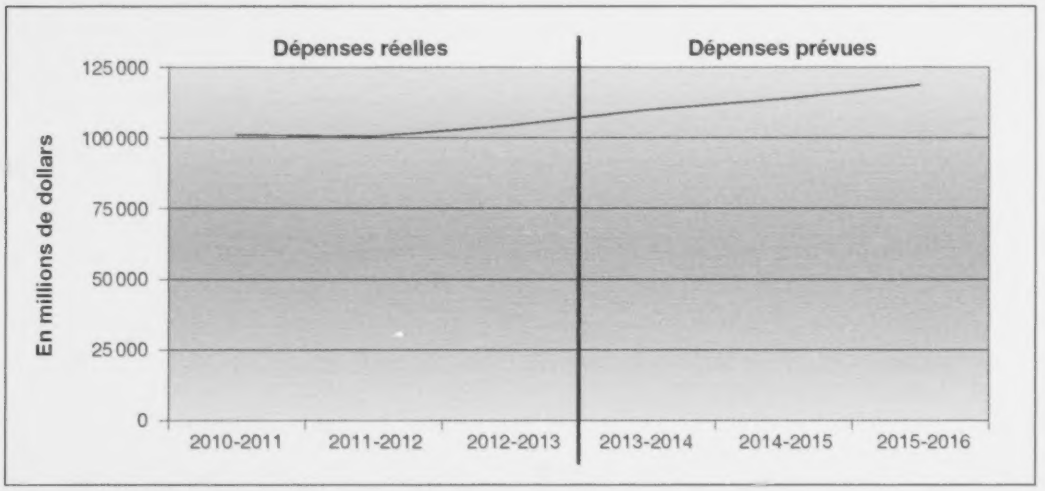
Subventions et contributions		
Programme de la Sécurité de la vieillesse		30 589,9
Supplément de revenu garanti		9 147,4
Allocation		554,3
Autres paiements législatifs :		
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 724,7	
Prêts canadiens aux étudiants	1 082,9	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	718,9	
Mesures pour l'amélioration des prestations de l'AE	281,1	
Programme canadien pour l'épargne-invalidité	240,1	
Bon d'études canadien	93,7	
Programme de protection des salariés	26,3	
Passeport pour ma réussite	6,0	5 173,7
Sous-total		**45 465,3**
Prestations du Régime de pensions du Canada		35 590,0
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	15 023,3	
Partie II	2 075,8	17 099,1
Autres comptes à fins déterminées		32,5
Total des paiements de transfert législatifs		98 186,9

[a] Ce montant comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État, au Fonds d'assurance de la fonction publique et au Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

Tendances des dépenses ministérielles

Le graphique qui suit illustre la tendance des dépenses de RHDCC de 2010-2011 à 2015-2016. Pour l'année financière 2012-2013, Ressources humaines et Développement des compétences Canada a dépensé 104,8 milliards de dollars pour atteindre les résultats prévus. Le total des dépenses prévues correspond aux prévisions présentées dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013-2014.

Tendances des dépenses



Total consolidé des dépenses (en millions de dollars)

Dépenses réelles			Dépenses prévues		
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
101 467,2	100 860,0	104 838,2	110 293,8	114 355,2	119 404,7

En 2011-2012, les dépenses ont diminué de 607 millions de dollars, soit 0,6 % comparativement aux dépenses de 2010-2011. Cette diminution est en grande partie attribuable à une diminution de 2,2 milliards de dollars des prestations d'assurance-emploi principalement liée à la baisse du taux de chômage, qui est passé de 7,9 % en 2010-2011 à 7,4 % en 2011-2012, et au paiement de 2,9 milliards de dollars lié aux mesures temporaires d'amélioration des prestations d'assurance-emploi en 2010-2011. Ces diminutions sont compensées par une hausse de 1,7 milliard de dollars des prestations du Régime de pension du Canada (RPC) et une augmentation de 2,4 milliards de dollars des versements des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Supplément du revenu garanti (SRG) en raison du vieillissement de la population et de l'augmentation des versements mensuels moyens.

En 2012-2013, les dépenses ont augmenté de 3 978,2 millions de dollars; elles sont 3,9 % plus élevées qu'en 2011-2012. Cette augmentation est en grande partie attribuable à une hausse de 2,3 milliards de dollars des prestations du RPC ainsi qu'à une hausse de 2,2 milliards de dollars des paiements de la SV et du SRG en raison du vieillissement de la population et de l'augmentation des versements mensuels moyens. Le taux de paiement mensuel moyen pour la pension de base de la SV était de 517,13 $, ce qui représente 8,99 $ de plus que le paiement mensuel moyen de 2011-2012. Également, il y a eu une augmentation de la moyenne des bénéficiaires, qui est passée de 4,9 millions à 5,1 millions pour l'année financière 2012-2013.

Ces augmentations sont compensées par une diminution des prestations d'assurance-emploi principalement liée à la baisse du nombre de bénéficiaires attribuable à un plus bas taux de chômage (7,4 % en 2011-2012 contre 7,2 % en 2012-2013) et à la diminution des mesures du *Plan d'action économique*.

Budget des dépenses par crédit

Pour en savoir plus sur les crédits et les dépenses législatives de RHDCC, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada de 2013 (volume II)*. Une version électronique de cette publication se trouve sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada au **www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html**.

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable

La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) représente l'engagement du gouvernement du Canada envers une plus grande transparence du processus décisionnel en matière d'environnement. Elle définit les principaux objectifs et cibles environnementaux stratégiques.

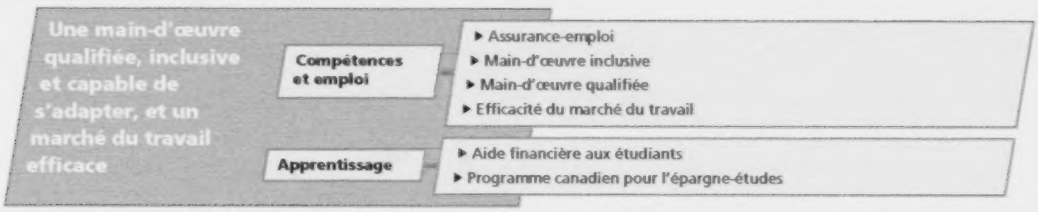
RHDCC veille à ce que ces objectifs soient pris en compte dans le cadre de ses processus décisionnels. Le Ministère contribue au thème IV (« Réduire l'empreinte environnementale – En commençant par le gouvernement »), représenté par le symbole suivant :

Thème IV :
Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement

Pour obtenir plus de renseignements sur les activités de RHDCC visant à soutenir le développement durable, veuillez consulter le **www.rhdcc.gc.ca/fra/publications/sdd**. Pour obtenir des renseignements complets sur la SFDD, veuillez consulter le site Web d'Environnement Canada au **www.ec.gc.ca/dd-sd/Default.asp?lang=Fr&n=C2844D2D-1**.

Section II : Analyse des programmes et des sous-programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique 1



Programme 1.1 : Compétences et emploi

Description du programme

Ce programme a pour mandat de veiller à ce que les personnes actives sur le marché du travail canadien puissent accéder aux mesures de soutien dont elles ont besoin pour intégrer le marché du travail ou s'y replacer et contribuer à la croissance économique par la création d'emplois. Les initiatives s'inscrivant dans ce programme concourent à la réalisation d'objectifs généraux communs, à savoir favoriser le développement des compétences, encourager la participation au marché du travail et assurer l'efficience du marché du travail.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues	Autorisations totales (pouvant être utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Écart (entre les dépenses prévues et les dépenses réelles)
1933,0	20417,3	19402,4	19272,4	1144,9

L'écart dans les ressources financières est principalement attribuable aux paiements de prestations d'assurance-emploi plus bas que prévu (dépenses prévues de 18,4 milliards de dollars comparativement à 17,1 milliards de dollars en dépenses réelles).

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
1932	1792	140

L'écart est attribuable aux options du réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique); les ETP restants étaient des postes sans titulaire.

Résultats du programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels et antérieurs
Les travailleurs en situation d'ajustement ont accès à une aide financière temporaire.	Pourcentage de chômeurs admissibles aux prestations parmi ceux qui ont récemment vécu une cessation d'emploi et qui répondent aux critères d'admissibilité à l'assurance-emploi **Source :** Données administratives	80-85 %	**2012 :** Résultats non disponibles (Statistique Canada publiera en novembre 2013 les résultats de l'Enquête sur la couverture de l'assurance-emploi de 2012.) **Résultats antérieurs :** 2011 : 78,4 % 2010 : 83,9 % 2009 : 86,2 % 2008 : 82,2 % 2007 : 82,3 %
La population canadienne, y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables, a l'occasion d'acquérir les compétences nécessaires pour trouver un emploi productif et le conserver.	Proportion de clients qui ont un emploi ou qui sont de retour aux études après une intervention dans le cadre d'un des programmes d'emploi du gouvernement fédéral, soit la Stratégie emploi jeunesse, le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones, ou le Fonds pour les compétences et les partenariats **Source :** Données administratives	55-65 %	**2012-2013 :** 66,6 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 67,7 % 2010-2011 : 56,8 % 2009-2010 : 56,8 % 2008-2009 : 61,3 % 2007-2008 : 59,9 %
Grâce à un meilleur taux de persévérance au cours des deux premières années d'inscription, un plus grand nombre d'apprentis terminent un programme d'apprentissage dans un métier désigné Sceau rouge.	Nombre d'apprentis qui terminent un programme d'apprentissage et obtiennent un certificat dans un métier du Sceau rouge **Source :** Statistique Canada, Système d'information sur les apprentis inscrits	26 000	**2011 :** 31 305 **Résultats antérieurs :** 2010 : 29 421 2009 : 25 974 **Remarque :** Il y a un décalage de deux ans dans la disponibilité des données.

Analyse du rendement du programme et leçons tirées

Les travailleurs en situation d'ajustement à court terme (p. ex. perte d'emploi individuelle, mises à pied de masse ou réaménagements sectoriels) recourent souvent à l'assurance-emploi afin d'obtenir des prestations de revenu temporaires. Statistique Canada n'a pas encore publié les données de 2012, mais en moyenne, pour la période de 2007 à 2011, 82,6 % des travailleurs étaient admissibles aux prestations, ce chiffre variant selon les secteurs de l'économie.

RHDCC aide la population canadienne, y compris les groupes sous-représentés, à acquérir des compétences et à conserver son emploi. Afin de jumeler les Canadiens et les emplois, le gouvernement du Canada consacre des sommes considérables à la formation. Par exemple, près de 2,7 milliards de dollars par année sont transférés aux provinces et aux territoires dans le cadre des ententes sur le marché du travail, des ententes sur le développement du marché du travail et des ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées.

Par ailleurs, plusieurs programmes fédéraux offrent du soutien à des groupes qui font face à des défis particuliers sur le marché du travail. Selon les résultats de ces programmes fédéraux (c.-à-d. la Stratégie emploi jeunesse, le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones et le Fonds pour les compétences et les partenariats), 66,6 % des clients ont réussi à se trouver un emploi ou sont retournés aux études après leur participation aux programmes.

Afin de combler les besoins particuliers des travailleurs âgés, le gouvernement a mis en œuvre l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, une initiative fédérale-provinciale-territoriale à frais partagés qui vise à aider les travailleurs âgés licenciés à réintégrer le marché du travail. L'évaluation formative du programme a montré que les participants avaient obtenu des résultats essentiellement positifs sur le marché du travail, la grande majorité des répondants (75 %) ayant trouvé un emploi pendant ou après leur participation au programme.

Conscient que la prospérité du Canada dépend de la participation au marché du travail de tous les citoyens, le gouvernement a proposé dans son *Plan d'action économique de 2013* une aide additionnelle aux personnes handicapées et aux jeunes. Ainsi, il a augmenté les sommes affectées au Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et renforcé les programmes fédéraux destinés aux personnes handicapées. Par l'entremise de la Stratégie emploi jeunesse, le gouvernement fournit aux jeunes plus d'information pour les aider à faire des choix éclairés en matière d'études et de carrière, et il finance un plus grand nombre de stages de travail pour que les nouveaux diplômés de niveau postsecondaire puissent acquérir une expérience pratique qui les aidera à intégrer le marché du travail.

Sous-programme 1.1.1 : Assurance-emploi

Description du sous-programme

L'assurance-emploi offre un soutien temporaire du revenu aux chômeurs canadiens pendant qu'ils cherchent un nouvel emploi ou perfectionnent leurs compétences ainsi qu'aux personnes qui s'absentent du travail parce qu'elles sont malades ou enceintes, ou doivent s'occuper d'un nouveau-né ou d'un enfant adopté ou fournir des soins à un membre de leur famille gravement malade qui risque de mourir, ou prendre les dispositions nécessaires à cet égard. En vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance emploi*, des programmes sont en place pour aider chômeurs participants à se préparer à travailler, à trouver un emploi et à le conserver. Les fonds proviennent des cotisations d'assurance-emploi versées par les employeurs, les employés et les travailleurs autonomes qui ont choisi de participer au programme.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
18515,5	17479,9	1035,6
L'écart est principalement attribuable à une réduction du nombre de bénéficiaires de l'assurance-emploi causée par une baisse du chômage et un ralentissement des mesures du *Plan d'action économique du Canada*.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
206	209	(3)
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 1.1.1 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les travailleurs ont la flexibilité et le soutien voulus pour profiter des occasions d'emploi ou de transition sur le marché du travail.	Proportion des personnes recevant des prestations régulières (non saisonnières) qui sont des prestataires fréquents* **Source :** Données administratives * La définition de l'expression « prestataire fréquent » a été ajoutée au *Règlement sur l'assurance-emploi* et est entrée en vigueur le 6 janvier 2013. Cet ajout découle de l'initiative Jumeler les Canadiens et les emplois disponibles qui a été annoncée pour la première fois dans le *Plan d'action économique de 2012*. Cette expression désigne les prestataires de l'assurance-emploi qui, au cours des cinq dernières années, ont présenté trois demandes ou plus de prestations régulières ou de prestations de pêcheur et qui ont touché des prestations pendant plus de 60 semaines. Pour obtenir plus de précisions, consultez le chapitre 2 du *Rapport de contrôle et d'évaluation de l'assurance-emploi 2012* à l'adresse **www.rhdcc.gc.ca/fra/emplois/ae/rapports/rce2012/index.shtml**.	20-25 %	**2012-2013 :** Résultats disponibles en 2014 **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 22,6 %

Sous-programme 1.1.1 Analyse du rendement et leçons tirées

Grâce au régime d'assurance-emploi, le Ministère a répondu aux besoins des travailleurs canadiens en fonction de l'évolution de la conjoncture économique. En examinant des options stratégiques en 2012-2013, le Ministère a cherché des moyens d'améliorer les programmes visés par les parties I et II de la *Loi sur l'assurance-emploi* afin d'aider davantage les Canadiens à s'adapter aux conditions incertaines du marché du travail et, en même temps, de s'assurer que le régime propose les bonnes mesures incitatives. Étant donné que le Canada fait face à des pénuries constantes de travailleurs qualifiés et de main-d'œuvre, il se doit

d'encourager et d'aider les chômeurs à retourner sur le marché du travail plus rapidement pour assurer sa prospérité économique. Dans le cadre du *Plan d'action économique de 2012*, le gouvernement a mis en place des mesures visant à améliorer le régime d'assurance-emploi afin que celui-ci demeure juste et flexible et qu'il aide les Canadiens à se trouver un emploi.

Ainsi, le gouvernement aide les prestataires de l'assurance-emploi à trouver du travail et aux employeurs à trouver les travailleurs dont ils ont besoin. De plus, il fait en sorte que les prestataires s'acquittent de leur obligation de chercher et d'accepter un emploi convenable. Il a amélioré le service Alerte-Emploi afin qu'il fournisse une liste plus exhaustive d'emplois vacants dans les professions et les collectivités sélectionnées. Le 6 janvier 2013, le *Règlement sur l'assurance-emploi* a été mis à jour. Cet exercice visait à clarifier les responsabilités de longue date des prestataires qui touchent des prestations régulières de l'assurance-emploi ou des prestations de pêcheur en définissant ce qui constitue une recherche d'emploi raisonnable et un emploi convenable. Le Ministère a également amorcé avec les provinces et les territoires intéressés des discussions sur des projets de collaboration visant à offrir proactivement des mesures d'aide à l'emploi aux chômeurs canadiens.

Un nouveau projet pilote national Travail pendant une période de prestations renforce les incitatifs au travail pendant une période de prestations en faisant en sorte que les prestataires de l'assurance-emploi acceptent tout emploi disponible et en soutenant leur recherche d'un emploi permanent. Le nouveau projet pilote est entré en vigueur en août 2012 et durera trois ans, jusqu'en août 2015. Depuis le 6 janvier 2013, les prestataires de l'assurance-emploi ayant touché des revenus pendant une période de prestations entre le 7 août 2011 et le 4 août 2012 et répondant aux critères d'admissibilité du projet pilote antérieur ont également l'option de revenir aux règles de l'ancien projet pilote.

Par ailleurs, une nouvelle approche nationale en matière de calcul des taux des prestations d'assurance-emploi fondée sur la disponibilité du travail dans chaque région du pays, établie au moyen du taux régional de chômage (meilleures semaines variables), est entrée en vigueur en avril 2013. Le projet de loi C-44, la *Loi visant à aider les familles dans le besoin*, qui a reçu la sanction royale le 14 décembre 2012, crée une nouvelle prestation d'assurance-emploi à l'intention des parents qui ne peuvent pas travailler parce qu'ils s'occupent d'un enfant de moins de 18 ans gravement malade ou blessé. Le projet de loi C-44 modifie également la partie III du *Code canadien du travail* afin d'y ajouter de nouvelles dispositions permettant aux parents dont l'enfant est décédé ou a disparu à la suite d'une présumée infraction au *Code criminel* ou aux parents qui doivent prendre soin d'un enfant gravement malade ou blessé de prendre un congé non payé. Les changements visant à faciliter l'accès aux prestations de maladie de l'assurance-emploi pour les prestataires qui tombent malades ou se blessent pendant qu'ils reçoivent des prestations parentales de l'assurance-emploi sont entrés en vigueur le 24 mars 2013.

Sous-programme 1.1.2 : Main-d'œuvre inclusive

Description du sous-programme

Les programmes d'intégration de la main-d'œuvre visent à aider les Canadiens, notamment les adultes sans emploi et les groupes cibles, tels les jeunes, les personnes handicapées, les travailleurs âgés, les Autochtones et les communautés de langue officielle en situation minoritaire, à développer leurs compétences et à accroître leur participation au marché du travail, et les encouragent à devenir autonomes et à mieux s'adapter aux changements sur le marché du travail.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
1 557,2	1 501,9	55,3
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
806	755	51
L'écart est attribuable aux options du réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique); les ETP restants étaient des postes sans titulaire.		

Sous-programme 1.1.2 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables participent davantage au marché du travail.	Taux de chômage par groupe désigné : jeunes (15-29), personnes handicapées, Autochtones et travailleurs âgés (55-64) **Source :** Statistique Canada, Enquête sur la population active	Jeunes : 11,6 % Personnes handicapées : 11,4 % Autochtones : 12,9 % Travailleurs âgés : 6,7 %	**2012 :** Jeunes : 11,4 % Personnes handicapées : Sans objet* Autochtones : 12,8 % Travailleurs âgés : 6,2 % * Depuis la fin de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu en 2011, il n'existe plus de source annuelle signalant le taux de chômage des personnes handicapées.
	Nombre de clients admissibles qui ont obtenu un diplôme ou une certification grâce à leur participation à une intervention **Source :** Rapports des provinces et territoires	Sans objet (Les cibles sont fixées par les provinces et les territoires.)	**2012-2013 :** 11 515

Sous-programme 1.1.2 Analyse du rendement et leçons tirées

RHDCC a entrepris des travaux stratégiques, qui ont donné lieu aux mesures suivantes annoncées dans le *Plan d'action économique de 2013* le 21 mars 2013 :

- Renouveler et modifier en 2014 les ententes sur le marché du travail conclues avec les provinces et les territoires en y investissant 500 millions de dollars par année. Les ententes sur le marché du travail seront modifiées pour qu'elles incluent la Subvention canadienne pour l'emploi, qui contribuera directement à la création d'emplois pour les Canadiens.
- Lancer une nouvelle génération d'ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées d'ici le 1er avril 2014 afin de mieux répondre aux besoins des entreprises canadiennes en matière d'emploi et aux perspectives d'emploi des personnes handicapées, conformément aux ententes sur le marché du travail modifiées, et de mettre en place des cadres redditionnels plus rigoureux.
- Renégocier les ententes sur le développement du marché du travail, qui représentent 1,95 milliard de dollars par année, avec les provinces et les territoires pour réorienter la formation en fonction de la demande du marché du travail.

Le Ministère a également collaboré avec Affaires autochtones et Développement du Nord Canada afin de réformer le Programme d'aide au revenu à l'intention des Premières Nations, plus précisément en procédant à la création du Fonds pour l'emploi des Premières Nations qui avait été annoncée dans le *Plan d'action économique de 2013*. Le Fonds représente un investissement de 241 millions de dollars sur cinq ans pour améliorer le Programme d'aide au revenu dans les réserves afin de permettre aux jeunes des Premières Nations, âgés de 18 à 24 ans, d'acquérir les compétences et la formation dont ils ont besoin pour obtenir un emploi et de veiller à ce que les jeunes prestataires qui sont aptes à travailler se voient offrir des incitatifs à la formation.

Sous-programme 1.1.3 : Une main-d'œuvre qualifiée

Description du sous-programme

Les programmes favorisant la constitution d'une main-d'œuvre qualifiée encouragent les investissements dans le perfectionnement des compétences afin d'accroître la productivité et la compétitivité des milieux de travail canadiens et dans des initiatives qui reconnaissent et mettent à contribution les compétences de l'ensemble des Canadiens. Ces programmes collaborent avec des intervenants clés (entreprises, syndicats, établissements d'enseignement, provinces) pour favoriser le perfectionnement des compétences en milieu de travail de façon à répondre aux défis en milieu de travail. Ces programmes font également la promotion de la mobilité et des normes interprovinciales au Canada.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
241,5	198,6	42,9

L'écart est principalement attribuable à une baisse du nombre d'inscriptions aux programmes d'apprentissage, ce qui réduit les dépenses des programmes de subventions aux apprentis; à une année de transition pour les programmes du Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles, qui a abandonné les accords de financement de base organisationnels traditionnels pour adopter des accords de financement basés sur les projets et approuvés par concours; et la cessation du financement provenant des conseils sectoriels en date du 31 mars 2013 (certains conseils sectoriels ont cessé d'exister au cours de l'année financière, ce qui a causé des surplus). La récession a eu un effet négatif sur le nombre d'inscriptions dans les programmes d'apprentissage. Le nombre de subventions remises devrait augmenter graduellement puisque les pénuries prévues de travailleurs dans les métiers spécialisés feront augmenter les besoins en apprentis.

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
254	195	59

L'écart est attribuable aux options du réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique); les ETP restants étaient des postes sans titulaire.

Sous-programme 1.1.3 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les employeurs et les autres intervenants encouragent le perfectionnement des compétences en milieu de travail afin de répondre aux défis en milieu de travail.	Pourcentage des adultes (25-64 ans) dans la population active qui suivent une formation liée à l'emploi **Source :** Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation (EASEF)	Sans objet	L'EASEF n'est plus menée. L'indicateur sera remplacé.

Sous-programme 1.1.3 Analyse du rendement et leçons tirées

RHDCC a continué de mobiliser ses partenaires afin de renforcer le programme du Sceau rouge. Il s'est penché sur les améliorations pouvant être apportées à la structure et au processus d'élaboration des normes professionnelles du programme. Ces normes permettraient de recourir à des outils d'évaluation améliorés aux fins de la certification. Le Ministère a également pris part aux activités fédérales-provinciales-territoriales périodiques des groupes de travail du Forum des ministres du marché du travail. Des détails sont fournis sur le site **www.flmm-fmmt.ca/francais/View.asp?x=908**.

En partenariat avec le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage, RHDCC a fait de la recherche afin d'améliorer la structure et le processus d'élaboration des normes professionnelles du programme du Sceau rouge. La recherche visait à recommander un nouveau modèle de normes qui répondrait aux besoins du programme du Sceau rouge, notamment en soutenant l'élaboration de multiples formes d'évaluation (p. ex. tests pratiques) qui s'ajouteraient aux examens à choix multiple actuels. Un groupe de travail fédéral-provincial-territorial, coprésidé par RHDCC, a passé en revue les résultats de la recherche et défini les principales caractéristiques d'une nouvelle norme professionnelle intégrant les pratiques exemplaires internationales et les suggestions des intervenants.

RHDCC a pris des mesures pour moderniser les programmes liés au marché du travail au moyen de méthodes rentables novatrices qui répondent mieux aux besoins des Canadiens. Un examen des programmes actuels a été mené, et des projets pilotes mettant à l'essai des partenariats sociaux ont été lancés. Dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse, les programmes Objectif carrière et Connexion compétences ont été utilisés pour mener un projet pilote sur des moyens novateurs d'attirer diverses sources de capitaux, d'améliorer le taux de rendement du financement public et de s'attaquer aux problèmes sociaux complexes. Le Ministère a également fait des progrès dans l'élaboration de projets pilotes visant à mettre à l'essai une approche pour augmenter le niveau d'alphabétisation et les compétences essentielles des travailleurs canadiens peu spécialisés. À titre d'exemple, le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles s'est penché sur trois projets pilotes en 2012-2013 visant à mettre à l'essai des mécanismes de récompense pour les organisations qui produisent les résultats escomptés (c.-à-d. l'acquisition de compétences, la préparation à l'emploi, la formation plus poussée et la participation au marché du travail) dans le cadre des ententes de financement au rendement conclues, et visant à mettre à l'essai un modèle d'obligation à impact social et de nouveaux moyens d'inciter les employeurs et le secteur privé à investir pour améliorer les résultats des Canadiens sur le marché du travail.

À mesure qu'évoluaient ces projets pilotes, plusieurs défis et leçons tirées ont été constatés. Bien qu'il importe d'arriver à un juste équilibre entre la gestion des risques et les mesures de récompense des investisseurs et des organisations offrant aux Canadiens l'aide dont ils ont besoin, il demeure primordial de se concentrer sur l'amélioration des résultats des travailleurs et des employeurs sur le marché du travail. Par ailleurs, si l'innovation sociale est très prometteuse car elle fait tomber les barrières entre les secteurs et remet en question les mécanismes traditionnels de financement et de prestation des services, elle pose toutefois des problèmes relatifs aux pouvoirs législatifs et aux politiques qui doivent être réglés.

Sous-programme 1.1.4 : Efficience du marché du travail

Description du sous-programme

Les programmes visant l'efficience du marché du travail favorisent un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre à l'échelle nationale en faisant la promotion de l'intégration au marché du travail des nouveaux immigrants, du recours aux travailleurs étrangers temporaires, de la mobilité de la main-d'œuvre partout au Canada ainsi que de la diffusion d'information sur le marché du travail pour veiller à ce que les Canadiens et les nouveaux arrivants aient accès à des emplois intéressants.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
103,1	92,0	11,1
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
666	633	33
L'écart est attribuable aux options du réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique); les ETP restants étaient des postes sans titulaire.		

Sous-programme 1.1.4 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les travailleurs canadiens et étrangers possèdent la mobilité requise pour tirer parti des possibilités d'emploi.	Nombre de professions soutenues par l'Initiative visant la mobilité interprovinciale de la main-d'œuvre afin de comprendre les enjeux liés à la mise en œuvre des modifications apportées en 2009 au chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur et y répondre **Source :** Données administratives	20	**2012-2013 :** 22
	Pourcentage d'avis relatifs au marché du travail qui ont été émis ou réglés par rapport au nombre d'avis relatifs au marché du travail demandés au cours de l'exercice (selon la date où ils ont été reçus) **Source :** Données administratives	Année de référence	**2012-2013 :** 85,52 %

Sous-programme 1.1.4 Analyse du rendement et leçons tirées

RHDCC a réussi à améliorer la collecte et la diffusion de l'information sur le marché du travail afin d'aider les travailleurs et les employeurs canadiens à combler leurs besoins liés au marché du travail, et ce, en recentrant l'information concernant différents secteurs économiques et en développant l'information présentée sur le site Web Travailler au Canada.

Pour aider les travailleurs et les employeurs canadiens à combler leurs besoins liés au marché du travail, le Ministère a instauré un nouveau programme sectoriel d'information sur le marché du travail. Ce programme vise à s'attaquer aux pénuries de main-d'œuvre qualifiée en préparant de la meilleure information sur le marché du travail pour les employeurs et les chercheurs d'emploi afin qu'ils puissent prendre des décisions plus éclairées en matière de ressources humaines, d'emploi et d'apprentissage. Le Programme des conseils sectoriels, qui a pris fin le 31 mars 2013, est devenu le Programme d'appui aux initiatives sectorielles. Le programme se penche maintenant sur les pénuries de main-d'œuvre qualifiée et cherche à accroître l'efficience du marché du travail dans des secteurs clés en recueillant des renseignements sur le marché du travail.

Le site Web Travailler au Canada constitue la principale source pour la diffusion de l'information sur le marché du travail du gouvernement du Canada. Pour améliorer l'efficience du marché du travail, le Ministère a entre autres lancé le service Alerte-Emploi amélioré, qui envoie des avis par courriel lorsque de nouveaux postes sont affichés et comprend des ententes avec Monster.com et Workopolis afin d'augmenter et de diversifier les offres d'emploi contenues dans un Guichet emplois modernisé. Le site Web Travailler au Canada contient maintenant de l'information sur l'apprentissage et le marché du travail provenant de 28 sources des secteurs public et privé. Ensemble, le site Web Travailler au Canada et Guichet emplois reçoivent environ 6,5 millions de visites de clients chaque mois.

Le Ministère a également travaillé avec les provinces et les territoires sur le dossier des professions prioritaires en vertu du Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger et a tenu des consultations sur la deuxième série de professions ciblées pour veiller à ce que les personnes formées à l'étranger dans ces domaines puissent faire évaluer leurs titres de compétence dans l'année qui suit la présentation d'une demande.

Le gouvernement du Canada et les gouvernements des provinces et des territoires ont poursuivi leurs efforts en vue de régler les problèmes d'interprétation de la politique sur la mobilité de la main-d'œuvre mettant en cause le chapitre 7 (« Mobilité de la main-d'œuvre ») de l'*Accord sur le commerce intérieur* afin de s'entendre sur le sens, la mise en œuvre et la diffusion du contenu du chapitre 7. En avril 2012, le Groupe coordonnateur de la mobilité de la main-d'œuvre, un comité fédéral-provincial-territorial, a lancé un nouveau site Web **(www.flmm-lmcg.org/francais)** qui se veut un outil de communication permettant de mieux comprendre la mobilité de la main-d'œuvre et de sensibiliser les travailleurs, les organismes de réglementation, les employeurs, les autres intervenants et le grand public.

Programme 1.2 : Apprentissage

Description du programme

Ce programme aide les Canadiens à poursuivre des études postsecondaires afin qu'ils obtiennent les compétences et les diplômes qui leur permettront d'améliorer leur situation sur le marché du travail et de s'adapter à l'évolution du marché du travail. Il réduit les obstacles à l'éducation en offrant de l'aide financière aux particuliers et des incitatifs à l'épargne en vue des études postsecondaires d'un enfant. Il présente de l'information et des activités de sensibilisation au sujet des possibilités d'études et d'acquisition de compétences. Ce programme contribue à la création d'une main-d'œuvre intégratrice en offrant à tous les Canadiens qui ont les capacités scolaires requises une chance égale de poursuivre des études postsecondaires. Ce programme repose sur une collaboration avec les provinces et les territoires, le secteur bénévole, les institutions financières, les fournisseurs de services et d'autres intervenants clés en vue d'aider les Canadiens à poursuivre des études postsecondaires.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues	Autorisations totales (pouvant être utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Écart (entre les dépenses prévues et les dépenses réelles)
2 782,0	2 783,8	3 265,2	3 256,9	(473,1)

L'écart est principalement attribuable aux radiations de dettes des comptes du Canada reliées au Programme canadien de prêts aux étudiants pour lesquelles toutes les mesures de recouvrement raisonnables ont été épuisées en vue de recouvrer les sommes dues, aux versements plus élevés que prévu des bourses d'études canadiennes étant donné que plus d'étudiants sont admissibles aux bourses, et aux versements de prêts en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* découlant d'un besoin croissant chez les étudiants.

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
412	361	51

Aucun écart significatif.

Résultats du programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels et antérieurs
Les Canadiens ont les compétences et les diplômes nécessaires pour réussir sur le marché du travail.	Pourcentage des travailleurs canadiens âgés de 25 à 64 ans qui possèdent un diplôme d'études postsecondaires **Source :** Statistique Canada, Enquête sur la population active	67,9 %	**2012 :** 67,5 % **Résultats antérieurs :** 2011 : 66,8 % 2010 : 66,0 % 2009 : 65,0 % 2008 : 64,3 % 2007 : 63,7 %
Tous les Canadiens, y compris les membres des groupes sous-représentés, ont une chance égale de poursuivre des études postsecondaires.	Pourcentage de Canadiens âgés de 17 à 29 ans qui fréquentent un collège ou une université **Source :** Statistique Canada, Enquête sur la population active	27,8 %	**2012 :** 28,4 % **Résultats antérieurs :** 2011 : 27,8 % 2010 : 27,3 % 2009 : 26,1 % 2008 : 25,7 % 2007 : 26,0 %
Les Canadiens, y compris les membres des groupes sous-représentés, ont accès à du financement pour leurs études postsecondaires.	Pourcentage (et nombre) d'étudiants à temps plein âgés de 15 à 29 ans dans les provinces et les territoires participants qui ont reçu un prêt d'études canadien ou une bourse d'études canadienne ou qui ont profité d'une bonification d'intérêts pendant les études **Source :** Données administratives et prévisions du Bureau de l'actuaire en chef	La cible n'est pas disponible. Dans le cas de cet indicateur, l'actuaire a changé le groupe d'âge, qui est passé de 18-34 ans à 15-29 ans, de même que l'année visée par le rapport, qui est passée de l'année de prêt à l'année financière. Les résultats seront présentés dans le RMR de 2013-2014.	**2012-2013 :** 42 % (535 801) **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 39,9 % (514 580) 2010-2011 : 40 % (497 440)
	Pourcentage (et nombre) d'étudiants à temps plein et à temps partiel âgés de 15 à 29 ans qui ont utilisé des fonds d'un régime enregistré d'épargne-études **Source :** Enquête sur la population active de Statistique Canada, données administratives et données actuarielles	18,9 % (326 000) La cible a été révisée en raison du changement apporté au groupe d'âge, qui est passé de 15-64 ans à 15-29 ans, ce qui permet de mieux mesurer le rendement.	**2012 :** 19,1 % (328 244) **Résultats antérieurs :** 2011 : 17,9 % (299 700) 2010 : 17,6 % (287 865) 2009 : 16,3 % (251 159) 2008 : 15,3 % (228 794) 2007 : 14,6 % (218 180)

Analyse du rendement du programme et leçons tirées

La population et la main-d'œuvre du Canada sont parmi les plus scolarisées du monde notamment grâce aux programmes du Ministère qui facilitent l'accès aux études postsecondaires. En 2010, le Canada s'est d'ailleurs de nouveau classé au premier rang des pays de l'OCDE en cette matière, puisque 62 % de sa population possédait un diplôme d'études postsecondaires. Le Canada est aussi passé de la neuvième place en 2011 à la huitième en 2012 en ce qui concerne le pourcentage de la population détenant un baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures (**www.uis.unesco.org/Education/Documents/oecd-eag-2012-fr.pdf**). Le Canada occupe le premier rang parmi les pays de l'OCDE notamment en raison de son solide réseau national de collèges communautaires et de cégeps.

Par ailleurs, la proportion de Canadiens âgés de 17 à 21 ans qui fréquentent l'université ou le collège a augmenté de façon constante : elle est passée de 30,4 % en 1990 à un niveau record de 42,5 % en 2012. En fait, la participation des Canadiens de tous les âges aux études postsecondaires a atteint un sommet en 2012.

Pour que le Canada continue d'avoir la main-d'œuvre la mieux instruite et la plus qualifiée au monde, il est important que tous les Canadiens aient la possibilité de poursuivre des études postsecondaires. Le Canada possède une population très instruite en partie parce que les incitatifs à l'épargne-études et l'aide financière aux étudiants qu'offre RHDCC aident à réduire les obstacles financiers pour tous les étudiants, y compris les étudiants provenant de familles à revenu faible ou moyen, les étudiants ayant des personnes à charge et les étudiants ayant une incapacité permanente. Toutefois, certains groupes sous-représentés sont confrontés à des obstacles importants qui limitent leur participation aux études postsecondaires.

Les programmes de RHDCC veillent à ce que les Canadiens soient en mesure de financer leurs études postsecondaires. Puisque ces programmes contribuent à rendre les études postsecondaires plus abordables et accessibles, un plus grand nombre de Canadiens peuvent s'inscrire à un programme d'études postsecondaires, fréquenter l'établissement de leur choix et suivre le programme d'études de leur choix. L'aide financière accordée par RHDCC contribue également à améliorer le taux de diplomation, puisque, n'ayant pas à travailler, les étudiants peuvent consacrer plus de temps à leurs études. Les régimes enregistrés d'épargne études (REEE) sont de plus en plus profitables pour les Canadiens, car ils rendent les études postsecondaires plus abordables.

RHDCC travaille aussi en étroite collaboration avec ses partenaires pour examiner les obstacles financiers et non financiers que les Canadiens rencontrent. À cet égard, le programme Passeport pour ma réussite Canada a réussi à aider les jeunes provenant de milieux à faible revenu à obtenir leur diplôme d'études secondaires et à poursuivre des études ou une formation postsecondaires. Depuis l'annonce de l'aide financière fédérale il y a trois ans, ce programme a pris de l'ampleur : en 2012-2013, il a aidé environ 4 700 étudiants dans 12 centres situés dans 4 provinces, alors qu'en 2009-2010, il en avait aidé 2 524 dans 8 centres situés dans 2 provinces.

Sous-programme 1.2.1 : Aide financière aux étudiants

Description du sous-programme

Les programmes sont gérés en partenariat avec les provinces participantes et un territoire, des établissements d'enseignement et des organismes, des administrateurs de l'aide financière, des institutions financières et un fournisseur de services. Les clients et les prestataires comprennent des jeunes, des étudiants à temps plein et à temps partiel, des personnes ayant une incapacité permanente, des étudiants ayant des personnes à charge, des étudiants dans le besoin, des étudiants provenant de familles à revenu faible ou moyen et des emprunteurs qui remboursent leurs prêts.

Ressources financières pour 2012-2013* (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
1 948,0	2 431,3	(483,3)

L'écart est principalement attribuable aux radiations de dettes des comptes du Canada reliées au Programme canadien de prêts aux étudiants pour lesquelles toutes les mesures de recouvrement raisonnables ont été épuisées en vue de recouvrer les sommes dues, aux versements plus élevés que prévu des bourses d'études canadiennes étant donné que plus d'étudiants sont admissibles aux bourses, et aux versements de prêts en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* découlant d'un besoin croissant chez les étudiants.

* L'aide financière aux étudiants inclut le programme de Mobilité académique internationale, les bourses de Passeport pour ma réussite, les obligations associées de ce qui reste du programme de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire, et l'administration du programme Alberta Centennial Education Savings.

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
287	252	35

Aucun écart significatif.

Sous-programme 1.2.1 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les Canadiens peuvent financer leurs études postsecondaires grâce à un prêt d'études canadien.	Pourcentage des étudiants à temps plein de niveau postsecondaire dans les provinces et territoires participants qui se sont servis d'un prêt d'études canadien pour financer leurs études postsecondaires **Source :** Données administratives	La cible n'est pas disponible. Dans le cas de cet indicateur, l'actuaire a changé le groupe d'âge, qui est passé de 18-34 ans à 15-29 ans, de même que l'année visée par le rapport, qui est passée de l'année de prêt à l'année financière. Les résultats seront présentés dans le RMR de 2013-2014.	**2012-2013 :** 33,7 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 31,5 % 2010-2011 : 31 %

	Pourcentage des étudiants à temps plein de niveau postsecondaire (dans les provinces participantes) qui ont profité d'une bonification des intérêts pendant leurs sessions d'études dans le cadre du Programme canadien de prêt aux étudiants pour financer leurs études postsecondaires **Source :** Données administratives	La cible n'est pas disponible. Dans le cas de cet indicateur, l'actuaire a changé le groupe d'âge, qui est passé de 18-34 ans à 15-29 ans, de même que l'année visée par le rapport, qui est passée de l'année de prêt à l'année financière. Les résultats seront présentés dans le RMR de 2013-2014.	**2012-2013 :** 41,5 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 39,3 % 2010-2011 : 39,3 %
	Pourcentage des étudiants à temps plein de niveau postsecondaire (dans les provinces et territoires participants) qui se sont servis d'une bourse d'études canadienne pour financer leurs études postsecondaires **Source :** Données administratives	La cible n'est pas disponible. Dans le cas de cet indicateur, l'actuaire a changé le groupe d'âge, qui est passé des 18-34 ans aux 15-29 ans, de même que l'année visée par le rapport, qui est passée de l'année du prêt à l'exercice. Les résultats seront signalés dans le RMR de 2013-2014.	**2012-2013 :** 24,8 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 23,2 % 2010-2011 : 22,9 %
Les emprunteurs en période d'études et les emprunteurs en période de remboursement sont satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent.	Pourcentage des emprunteurs aux études et en période de remboursement qui sont satisfaits de leur expérience globale du Programme canadien de prêts aux étudiants **Source :** Données administratives	75 %	**2012-2013 :** Résultats non disponibles (Le Sondage sur la satisfaction des clients n'a pas été mené en 2012.) **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 80 % 2010-2011 : 79 %
Les personnes ayant contracté un prêt d'études sont capables de rembourser leur prêt et le remboursent.	Taux de remboursement du Programme canadien de prêts aux étudiants : pourcentage du montant du prêt d'une cohorte d'emprunteurs qui n'est pas en défaut de paiement (c.-à-d. au moins une mensualité en retard) **Source :** Données administratives	83,7 %	**2012-2013 :** Résultats non disponibles (Le taux de remboursement en 2012-2013 pendant l'année de prêt sera connu à l'automne 2013.) **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 85,2 % 2010-2011 : 84 %
	Pourcentage des prêts directs impayés au cours des trois premières années de la période de remboursement (selon la valeur en dollars) **Source :** Données administratives	14 %	**2012-2013 :** 14,4 % (Ce résultat préliminaire est fondé sur l'année de prêt. Le taux de défaut de remboursement en 2012-2013 sera disponible pour le RMR de 2013-2014.) **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 13,8 % 2010-2011 : 14,3 %

Les personnes ayant contracté un prêt d'études reçoivent de l'aide pour la gestion de leur dette et le remboursement de leur prêt.	Nombre d'emprunteurs ayant recours au Programme d'aide au remboursement **Source :** Données administratives	La cible n'est pas disponible. L'année de référence pour le rapport est passée de l'année de prêt à l'année financière. Les résultats seront présentés dans le RMR de 2013-2014.	**2012-2013 :** 204 049* **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 184 704 2010-2011 : 169 125 * Cet indicateur mesure le nombre de personnes qui ont recours aux mesures d'aide à la gestion de la dette.

Sous-programme 1.2.1 Analyse du rendement et leçons tirées

En 2012-2013, le nombre et le pourcentage d'étudiants au niveau postsecondaire qui ont obtenu de l'aide des programmes du Ministère ont continué d'augmenter. En effet, 609 070 (581 285 en 2011-2012) étudiants de niveau postsecondaire inscrits à temps plein (tous les âges) dans les provinces et territoires participants ont utilisé des prêts ou des bourses du fédéral ou profité de la bonification d'intérêts pendant les études. De ce nombre, plus de 478 630 étudiants de niveau postsecondaire ont obtenu environ 2,6 milliards de dollars sous forme de prêts d'études (contre 2,4 milliards de dollars à 452 180 étudiants en 2011-2012), 357 048 ont reçu 680 millions de dollars en bourses (contre 649 millions de dollars à 333 200 étudiants à l'exercice précédent) et 601 528 emprunteurs encore aux études ont profité d'une bonification d'intérêts pendant les études équivalant à 113 millions de dollars. Les étudiants qui ont reçu des prêts ou des bourses ou qui ont profité de la bonification d'intérêts pendant les études ne s'excluent pas mutuellement, car le même emprunteur profite souvent de deux, voire trois, de ces mesures d'aide financière.

RHDCC a amélioré ses programmes de promotion des études postsecondaires en achevant la mise en œuvre de trois initiatives : le programme d'exonération de remboursement des prêts d'études pour les médecins, les résidents en médecine familiale, le personnel infirmier et les infirmières praticiennes qui travaillent dans des collectivités rurales ou éloignées; l'augmentation du revenu exempté pendant les études à temps plein; et l'augmentation du seuil de revenu servant à déterminer l'admissibilité pour les étudiants à temps partiel.

De plus, le Ministère a rationalisé la prestation des services aux emprunteurs de plusieurs façons. Il a notamment mis en place :

- les ententes maîtresses sur l'aide financière aux étudiants en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Saskatchewan, au Manitoba et en Nouvelle-Écosse;
- le portail de confirmation d'inscription électronique, qui permet aux établissements d'enseignement de confirmer en ligne l'inscription des étudiants au moyen d'un canal Web protégé;
- un formulaire de demande électronique pour le Programme d'aide au remboursement du gouvernement fédéral, qui favorisera l'efficience des opérations et fournira un service plus rapide aux emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leurs prêts.

RHDCC a également mis en œuvre son plan visant l'augmentation de la limite de prêt du portefeuille du Programme canadien de prêts aux étudiants, qui est passée de 15 milliards à 19 milliards de dollars, pour pouvoir aider un plus grand nombre d'emprunteurs admissibles. De plus, un mécanisme réglementaire plus flexible et mieux adapté visant l'augmentation de la limite de prêt du portefeuille a été établi pour que les étudiants ne se voient pas refuser de l'aide en raison d'augmentations subites de la demande.

Deux mois après le lancement du formulaire de demande en ligne du Programme d'aide au remboursement, environ 20 % des demandes étaient soumises en ligne. Ce mécanisme simplifie le processus de présentation des demandes en personnalisant le formulaire selon la situation de l'emprunteur et en permettant aux emprunteurs de télécharger en ligne les documents additionnels requis. Les emprunteurs sont ainsi en mesure de recevoir plus rapidement de l'aide financière.

Plus de détails figurent sur le site **www.rhdcc.gc.ca/fra/emplois/etudiant/rapports**.

Sous-programme 1.2.2 : Programme canadien pour l'épargne-études

Description du sous-programme

Le Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE) a été créé au moyen d'une loi du Parlement en 1998 (remise en vigueur sous le nom de *Loi canadienne sur l'épargne-études* en 2004). Ce programme vise à rendre les études postsecondaires plus abordables en encourageant la planification et l'épargne à long terme afin que le capital amassé puisse plus tard être retiré et servir à financer les études postsecondaires. Ce programme offre des subventions proportionnelles à l'épargne amassée dans les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) pour les enfants canadiens âgés de 0 à 17 ans. Les familles admissibles à faible revenu peuvent également profiter du Bon d'études canadien, qui prévoit l'ajout de fonds aux REEE des enfants nés après le 31 décembre 2003. Ce programme est offert grâce à un partenariat public-privé avec des institutions financières, des banques, des sociétés de fonds communs de placement et des fonds de bourses d'études. Le programme vient compléter le Programme canadien de prêts aux étudiants et d'autres programmes liés au marché du travail et au développement des compétences offerts par RHDCC. Le PCEE administre également le programme de contributions Sensibilisation dans les communautés à l'épargne-études, qui aide les organisations à mettre sur pied des projets de sensibilisation pour encourager les Canadiens à faible revenu à épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants, à profiter des incitatifs à l'épargne-études et à améliorer leurs connaissances financières.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
835,8	825,6	10,2
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
125	109	16
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 1.2.2 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les enfants de moins de 18 ans ont des économies dans un régime enregistré d'épargne-études (REEE) en vue de leurs études postsecondaires.	Montant total de l'actif des REEE à la fin de l'année civile en cours **Source :** Base de données des rapports sur le Programme canadien pour l'épargne-études	33,3 milliards de dollars	**2012-2013 :** 35,6 milliards de dollars **Résultats antérieurs :** 2011 : 31,6 milliards de dollars 2010 : 27,6 milliards de dollars
	Pourcentage des enfants de moins de 18 ans (durant l'année civile en cours) qui ont déjà reçu une Subvention canadienne pour l'épargne études **Source :** Base de données des rapports sur le Programme canadien pour l'épargne-études	45,6 %	**2012 :** 45,4 % **Résultats antérieurs :** 2011 : 43,6 % 2010 : 42,8 %
	Pourcentage des souscripteurs au Bon d'études canadien qui ont déjà versé une cotisation à un REEE **Source :** Base de données des rapports sur le Programme canadien pour l'épargne-études	94,1 %	**2012 :** 96,7 % **Résultats antérieurs :** 2011 : 95,9 % 2010 : 94,8 %
Les familles utilisent les REEE pour épargner en vue des études postsecondaires des enfants.	Montant total des cotisations à un REEE par les familles pendant l'année civile en cours **Source :** Base de données des rapports sur le Programme canadien pour l'épargne-études	3,73 milliards de dollars	**2012 :** 3,70 milliards de dollars **Résultats antérieurs :** 2011 : 3,54 milliards de dollars 2010 : 3,39 milliards de dollars
Les familles à faible revenu ouvrent des REEE pour les études postsecondaires de leurs enfants.	Pourcentage des enfants admissibles, durant l'année civile en cours, qui ont déjà reçu un Bon d'études canadien **Source :** Base de données des rapports sur le Programme canadien pour l'épargne-études	26 %	**2012 :** 27,5 % **Résultats antérieurs :** 2011 : 24,4 % 2010 : 21,8 %

Sous-programme 1.2.2 Analyse du rendement et leçons tirées

Dans l'ensemble, un plus grand nombre de familles canadiennes mettent de l'argent de côté en vue des études postsecondaires de leurs enfants en utilisant les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE). Le taux de participation à la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) a augmenté pour passer à 45,4 % en 2012. En 2012, 2,4 millions des 3,14 millions d'enfants (âgés de 0 à 17 ans) qui étaient admissibles à cette subvention l'ont obtenue. Les familles ont versé 3,7 milliards de dollars dans les REEE de leurs enfants en 2012.

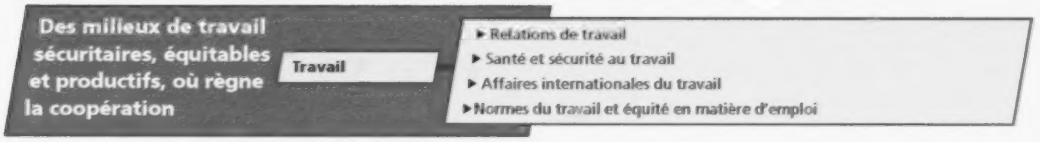
Les économies accumulées dans les REEE des Canadiens ont augmenté de manière substantielle et représentent une importante source de financement des études postsecondaires pour les étudiants. En 2012, la valeur des actifs détenus dans les REEE a atteint 35,6 milliards de dollars, ce qui représente une croissance de 4 milliards de dollars (12,6 %) par rapport à 2011. Chaque année, un plus grand nombre d'étudiants se servent des économies amassées dans les REEE pour payer leurs études postsecondaires. En 2012, 328 244 étudiants (soit 9,5 % de plus qu'en 2011) ont retiré au total 2,38 milliards de dollars de leur REEE pour payer leurs études postsecondaires.

Conscient que les familles à faible revenu ont parfois de la difficulté à ouvrir un REER et à y verser des cotisations, RHDCC a lancé en 2012-2013 plusieurs initiatives visant à mieux faire connaître le Bon d'études canadien et à accroître la participation à ce programme. Le Ministère a collaboré avec un organisme communautaire pour voir si un travail de collaboration permettrait de favoriser la participation au programme. Dans le cadre de cette collaboration, le Ministère a envoyé des lettres personnalisées aux familles admissibles au bon, alors que l'organisme communautaire a mobilisé des réseaux et contacts locaux afin d'offrir des activités communautaires d'information pour encourager la participation au programme. Le programme de contributions Sensibilisation dans les communautés à l'épargne-études a également financé des activités adaptées aux besoins particuliers des familles à faible revenu.

Ces efforts ont permis au Ministère de mieux comprendre sa clientèle et ont fait ressortir l'importance de diffuser des messages adaptés aux besoins particuliers des familles à faible revenu et de mobiliser les clients du programme dans les collectivités même. Les prochains produits et activités de communication et de sensibilisation seront élaborés en fonction des résultats obtenus pour les activités du présent exercice. Le taux de participation au Bon d'études canadien est passé de 24,4 % en 2011 à 27,5 % en 2012. Cette augmentation est importante compte tenu du fait que le taux de croissance du nombre d'enfants ayant reçu le bon en 2012 représentait le double du taux de croissance du nombre d'enfants admissibles.

Le Rapport statistique annuel 2012 du PCEE, affiché à l'adresse **www.rhdcc.gc.ca/fra/emplois/etudiant/rapports/statistique/pcee_2012.shtml**, contient une analyse plus approfondie des statistiques du programme.

Résultat stratégique 2



Programme 2.1 : Travail

Description du programme

Ce programme vise à favoriser l'établissement et le maintien de relations de travail stables et de milieux de travail sécuritaires, justes, sains et productifs dans les secteurs de compétence fédérale (les communications et les transports internationaux et interprovinciaux, les bureaux de poste et les entreprises de messagerie, les banques, les installations de manutention du grain, les installations nucléaires, les sociétés d'État fédérales, les sociétés qui ont des contrats importants avec le gouvernement fédéral et les gouvernements autochtones, leurs employés, les communautés autochtones et certaines entreprises autochtones). Dans le cadre de ce programme, le Ministère élabore des lois et des règlements sur le travail pour établir un équilibre efficace entre les droits et les responsabilités des travailleurs et ceux des employeurs. Il veille aussi à ce que les milieux de travail régis par le gouvernement fédéral respectent les droits et les obligations établis en vertu de la législation du travail. Enfin, il gère également les affaires internationales et intergouvernementales du Canada ainsi que les responsabilités relatives aux affaires autochtones dans le domaine du travail.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues	Autorisations totales (pouvant être utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Écart (entre les dépenses prévues et les dépenses réelles)
286,5	286,5	260,2	257,2	29,3
L'écart est principalement attribuable à une diminution du volume de demandes pour le Programme de protection des salariés.				

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
691	644	47
Aucun écart significatif.		

Résultats du programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels et antérieurs
Les employeurs et les employés des secteurs de compétence fédérale collaborent pour résoudre les problèmes existants ou émergents liés au milieu de travail.	Pourcentage des conflits liés à la convention collective réglés en vertu de la partie I (« Relations du travail ») du *Code canadien du travail* sans qu'il y ait arrêt de travail **Source :** Données administratives	90 %	**2012-2013 :** 94 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 93 % 2010-2011 : 94 % 2009-2010 : 94 % 2008-2009 : 94 % 2007-2008 : 93 %
Les parties en milieu de travail se conforment aux normes pertinentes relatives aux milieux de travail, suivent les lignes directrices et adoptent des pratiques exemplaires.	Pourcentage de la somme recueillie par rapport à la somme jugée due dans le cadre des plaintes déposées en vertu de la partie III sur les normes du travail du *Code canadien du travail* (à l'exception des plaintes pour congédiement injuste) **Source :** Données administratives	75 %	**2012-2013 :** 78 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 73,2 % 2010-2011 : 71,8 % 2009-2010 : 77,24 % 2008-2009 : 78,6 % 2007-2008 : 66,4 %
	Pourcentage de plaintes pour congédiement injuste réglées par les inspecteurs en vertu de la partie III sur les normes du travail du *Code canadien du travail* **Source :** Données administratives	75 %	**2012-2013 :** 71,2 % Les résultats sont légèrement inférieurs à la cible de 75 % car la participation des parties à de telles activités de règlement est volontaire. **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 72 % 2010-2011 : 71 % 2009-2010 : 71 % 2008-2009 : 73 % 2007-2008 : 76 %
Les risques pour la vie, la santé et la propriété sont éliminés ou réduits.	Variation en pourcentage sur douze mois du taux de décès ou d'absence résultant d'une blessure (taux d'incidence des accidents invalidants) dans les secteurs de compétence fédérale jugés à risque élevé **Source :** Données administratives	Baisse de 15 % sur cinq ans (de 2009 à 2013)	**2009-2013 :** Résultats non disponibles Le taux d'incidence des accidents invalidants pour la période ne sera connu qu'à la fin du deuxième trimestre de 2014-2015. **Résultats antérieurs :** 2005-2009 : Diminution de 5,72 % 2001-2005 : Diminution de 20,5 %

Analyse du rendement du programme et leçons tirées

Dans le cadre de son programme continu de renouvellement et de transformation, le Programme du travail a exécuté plusieurs activités clés en 2012-2013 pour faire en sorte que ses activités visant à promouvoir des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs où règne la coopération répondent aux priorités du gouvernement et soient adaptées aux besoins des Canadiens. Ces activités ont permis au Programme d'être plus coopératif, innovateur, rationalisé et performant, mais elles lui ont aussi permis de s'acquitter des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013*. Par exemple, en 2012-2013, le Programme du travail a restructuré son processus de réclamations impliquant un tiers, ce qui a amélioré l'efficience et l'efficacité internes de l'administration du programme et contribué à une augmentation des fonds recouvrés de tiers.

Le Programme du travail a également poursuivi la modernisation de ses activités principales. À titre d'exemple, des modifications ont été apportées à plusieurs textes de loi, notamment à la partie I (relations de travail) et à la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*. La prestation des services a été encore améliorée grâce au *Plan d'action économique de 2012*, qui prévoyait une augmentation annuelle de 1,4 million de dollars en fonds de fonctionnement pour que les demandeurs du Programme de protection des salariés (PPS) reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit lorsqu'ils en ont le plus besoin. Le Programme du travail a mis à contribution son partenariat avec le réseau multimode de prestation de services de Service Canada, ce qui a permis d'offrir aux Canadiens un accès et un service plus efficients, en plus de réduire l'arriéré du PPS et de raccourcir les délais de traitement. En janvier 2013, 97 % des demandes étaient traitées par des représentants de Service Canada dans un délai respectant la norme de service, soit 42 jours. Dans l'ensemble, en 2012-2013, environ 26,4 millions de dollars ont été versés à plus de 11 000 travailleurs canadiens en compensation pour la perte de salaires ou d'indemnités de vacances, de départ et de cessation d'emploi consécutive à la faillite ou à la mise sous séquestre de leur employeur.

Par ailleurs, le Programme du travail a continué de remplacer progressivement les services existants basés sur les documents papier par des outils électroniques afin de réduire encore plus la paperasse et le fardeau administratif des petites entreprises tout en facilitant la conformité. La première étape du projet d'accessibilité en ligne aux formulaires du Programme du travail a été mise en œuvre au début de 2013, ce qui a permis aux employeurs visés par la réglementation fédérale de soumettre pour la première fois leur rapport annuel sur la santé et la sécurité au travail par voie électronique au moyen d'un outil Web. Le nombre de rapports soumis a presque triplé comparativement à 2011. En 2012, les employeurs ont aussi pu soumettre par voie électronique leurs rapports sur l'équité en matière d'emploi. Ainsi, 97 % des employeurs ont soumis leurs rapports au moyen du Système de gestion de l'information de l'équité en milieu de travail, ce qui a considérablement amélioré l'efficience du programme et réduit encore davantage le fardeau administratif des employeurs.

En vertu du *Code canadien du travail*, le Programme du travail est chargé de favoriser des relations harmonieuses entre les employeurs et les syndicats en les aidant à négocier et à renouveler leurs conventions collectives. Pour favoriser l'établissement de relations de travail axées sur la collaboration, le Programme du travail offre des services de médiation

préventive. Au cours de 2012-2013, il a conçu un nouvel atelier sur la médiation préventive visant à former les clients sur les nouvelles approches en matière de négociations collectives et d'établissement de relations axées sur la coopération. Cet atelier de trois jours a été donné à Thunder Bay et à Burlington où il a reçu un bon accueil des participants, qui représentaient 22 sections locales de syndicats et 25 employeurs différents. De plus, d'autres activités de médiation préventive, dont de la formation et des interventions, se sont déroulées dans l'ensemble du pays.

Un plan de relève a été mis en place pour le recrutement de médiateurs et de conciliateurs.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Programme du travail a continué de mener des négociations dans le cadre du programme économique et commercial général du gouvernement du Canada.

Sous-programme 2.1.1. : Relations de travail

Description du sous-programme

Ce sous-programme vise à favoriser l'établissement et le maintien de relations de travail fondées sur la collaboration dans les secteurs de compétence fédérale (les transports interprovinciaux, les bureaux de poste et les services de messagerie, les télécommunications, les banques, les installations de manutention du grain, les installations nucléaires, les sociétés d'État fédérales, les sociétés qui ont des contrats importants avec le gouvernement fédéral et les gouvernements autochtones, leurs employés, les communautés autochtones et certaines entreprises autochtones). Le sous-programme fournit des services de médiation et de conciliation pour aider les employeurs et les syndicats à conclure une convention collective sans qu'il y ait arrêt de travail. Il favorise des relations syndicales-patronales constructives en offrant des services de médiation préventive qui encouragent les employeurs et les syndicats à se rencontrer pour discuter des questions d'intérêt commun, et soutient les approches nouvelles et novatrices dans le domaine de la négociation collective. Enfin, ce sous-programme nomme des arbitres pour les appels pour congédiements injustes, les appels visant le recouvrement de salaire et les appels aux termes du Programme de protection des salariés, et gère les contrats conclus avec ces arbitres.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
13,5	13,3	0,2
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
120	112	8
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 2.1.1 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les syndicats et la direction règlent leurs conflits et établissent des relations de travail fondées sur la coopération grâce à la médiation de griefs.	Pourcentage des tentatives d'intervention ou de médiation de griefs qui ont abouti à un accord de médiation de grief **Source** : Données administratives	75 %	**2012-2013 :** 92 %

Sous-programme 2.1.1 Analyse du rendement et leçons tirées

En 2012-2013, les médiateurs et conciliateurs du Programme du travail ont aidé au renouvellement de plus de 300 conventions collectives. Énergie atomique du Canada limitée, Bell Canada et les préposés au contrôle des passagers dans les aéroports partout au pays comptent parmi les employeurs et les employés qui ont bénéficié des interventions du Programme du travail. En 2012-2013, 94 % des négociations liées aux conventions collectives dans les secteurs de compétence fédérale ont été résolues sans arrêt de travail lorsque le Programme du travail est intervenu.

En 2012-2013, le Programme du travail a donné 162 séances de formation et fourni d'autres formes d'aide à 33 organisations. Des médiateurs de griefs ont été nommés pour 25 organisations et ont mené 27 interventions au total. En ce qui a trait aux activités de médiation préventive en 2012-2013, le Programme du travail a fourni de la formation et d'autres formes d'aide dans 58 organisations, ce qui a représenté 189 séances de travail connexe avec les parties. La rétroaction des participants a été favorable.

Les services de médiation préventive et de conciliation du Programme du travail ont aidé les syndicats et les membres de la direction à nouer de meilleures relations se traduisant par une meilleure collaboration à la table de négociation, ce qui permet d'éviter les coûteux arrêts de travail.

Sous-programme 2.1.2 : Santé et sécurité au travail

Description du sous-programme

Ce sous-programme vise à favoriser l'établissement et le maintien de milieux de travail sécuritaires dans les secteurs de compétence fédérale (les transports interprovinciaux, les bureaux de poste et les services de messagerie, les télécommunications, les banques, les installations de manutention du grain, les installations nucléaires, les sociétés d'État fédérales, les sociétés qui ont des contrats importants avec le gouvernement fédéral et les gouvernements autochtones, leurs employés, les communautés autochtones et certaines entreprises autochtones). Il veille à ce que les employeurs fédéraux respectent les normes de santé et de sécurité au travail pertinentes grâce à la collaboration patronale-syndicale pour assurer des milieux de travail sains et sécuritaires dans certaines industries à risque élevé. Il fournit également un soutien du revenu et un soutien en matière de réadaptation aux marins marchands et aux employés fédéraux blessés.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
186,5	186,0	0,5
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
269	251	18
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 2.1.2 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les employeurs respectent les normes de santé et de sécurité au travail pour assurer des milieux de travail sécuritaires dans les secteurs de compétence fédérale.	Pourcentage des tâches proactives liées à la santé et à la sécurité qui sont menées à terme dans les industries hautement prioritaires ciblées (incluant le temps total consacré à ces tâches) **Source :** Application du travail 2000	80 % des interventions proactives dans les secteurs à risque élevé	**2012-2013 :** 80 %

Sous-programme 2.1.2 Analyse du rendement et leçons tirées

En 2012-2013, le Programme du travail a fourni avec succès ses programmes et ses services aux Canadiens afin de favoriser des milieux de travail productifs, sains et sécuritaires. Comme sa sphère de responsabilité s'agrandit et se complexifie, le Programme du travail doit faire appel à une stratégie de conformité moderne et complète qui comprend une gamme d'outils efficaces et efficients axés sur les résultats. Au cours des dernières années, le Programme du travail s'est concentré sur les stratégies de prévention visant à faciliter la conformité en aidant les employeurs et les travailleurs à s'acquitter de leurs obligations en vertu du *Code canadien du travail* et d'autres lois. Parallèlement, le Programme du travail a continué d'appliquer des mesures coercitives au besoin pour faire respecter la loi, protéger les travailleurs et maintenir des conditions équitables pour les employeurs qui respectent la loi.

L'approche adoptée par le Programme du travail pour faciliter la conformité des employeurs au *Code canadien du travail* consiste à améliorer la sécurité des travailleurs. En 2012-2013, le Programme du travail a mené 4 000 interventions dans 500 lieux de travail pour aider les employeurs à respecter leurs obligations en vertu du *Code canadien du travail*. En 2012-2013, 80 % des interventions proactives et des activités de prévention visant les industries à haut

risque ciblées (p. ex. le camionnage) ont été menées à terme. De plus, de 2001 à 2011, le taux d'incidence des accidents invalidants a diminué de 29 % dans les secteurs de compétence fédérale.

Le Programme du travail a collaboré avec le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail et avec la Commission de la santé mentale du Canada pour élaborer une norme nationale d'application volontaire sur la santé et la sécurité psychologiques au travail. Les mesures de protection des travailleurs en matière de santé et de sécurité au travail ont également été renforcées à la suite de modifications réglementaires aux dispositions relatives aux premiers soins du *Code canadien du travail*.

Par ailleurs, pour optimiser la façon dont l'argent des Canadiens est utilisé, le Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail a restructuré son processus de réclamation impliquant des tiers, ce qui a amélioré l'efficience et l'efficacité de l'administration du programme et contribué à une augmentation des sommes recouvrées de tiers responsables pour le gouvernement du Canada. De 2011-2012 à 2012-2013, la somme totale recouvrée a augmenté, passant de 2,2 millions de dollars à 4,2 millions de dollars.

Sous-programme 2.1.3 : Affaires internationales du travail

Description du sous-programme

Ce sous-programme vise à protéger les travailleurs et les employeurs canadiens contre la concurrence déloyale d'autres pays découlant de normes du travail inadéquates ou de la négligence dans l'application du droit du travail. Ce sous-programme négocie des normes internationales du travail qui reflètent les valeurs canadiennes et supervise la participation du Canada aux forums internationaux sur le travail. Le sous-programme fait également la promotion des droits fondamentaux dans le domaine du travail à l'échelle internationale afin de favoriser la croissance équitable et la stabilité sociale dans les pays en développement, de protéger les droits de la personne et de contribuer à la réduction de l'écart mondial croissant entre les riches et les pauvres. Il négocie et met en œuvre des cadres et des accords de coopération internationale dans le domaine du travail et fournit une aide technique aux pays partenaires.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
6,4	6,3	0,1
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
37	34	3
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 2.1.3 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les valeurs et les intérêts du Canada sont défendus à l'échelle internationale dans le cadre des forums internationaux, des accords de coopération dans le domaine du travail et de l'aide technique fournie aux pays partenaires.	Pourcentage des cas dans lesquels la position du Canada concernant les enjeux liés au travail, telle qu'elle est établie par le Programme du travail, est reflétée dans les documents finals pertinents (résolutions, conclusions, recommandations et accords, etc.) **Source :** Documents finals de l'Organisation internationale du Travail et de l'Organisation des États américains; résolutions des Nations Unies; déclarations et plans d'action de la Conférence interaméricaine des ministres du Travail; accords de coopération dans le domaine du travail	75 %	**2012-2013 :** 80 %

Sous-programme 2.1.3 Analyse du rendement et leçons tirées

Le Programme du travail a continué de faire progresser le programme de commerce international du gouvernement du Canada dans le cadre de ses négociations sur les dispositions relatives au travail contenues dans chacun des accords commerciaux. En 2012-2013, le Programme du travail a notamment poursuivi ou entamé la négociation d'accords de coopération dans le domaine du travail avec l'Union européenne, le Partenariat transpacifique, la Corée, le Maroc et le Japon. Des discussions ont également été engagées avec l'Inde.

En 2012-2013, l'examen juridique de l'Accord Canada-Honduras de coopération dans le domaine du travail a été achevé. L'Accord Canada-Jordanie de coopération dans le domaine du travail est entré en vigueur le 1er octobre 2012, en même temps que l'accord de libre-échange entre les deux pays.

Le Programme du travail a organisé des missions couronnées de succès en Colombie et au Panama à l'appui des accords de coopération dans le domaine du travail qui sont en place entre le Canada et ces pays.

Le Programme du travail a organisé des missions fructueuses en Chine pour améliorer la coopération en matière de relations industrielles, de normes du travail et de santé et sécurité au travail. Un nouveau protocole d'entente dans le domaine de la santé et sécurité au travail a été conclu avec la Chine. Par ailleurs, on a achevé le renouvellement du cadre de coopération avec la Chine dans le domaine des relations industrielles et des normes du travail et on a mené une activité de coopération sur le règlement des conflits, qui a connu du succès. Ces missions ont renforcé davantage la collaboration du Programme du travail avec la Chine.

Sous-programme 2.1.4 : Normes du travail et équité

Description du sous-programme

Ce sous-programme vise à favoriser l'établissement et le maintien de milieux de travail justes et équitables dans les secteurs de compétence fédérale (les transports interprovinciaux, les bureaux de poste et les services de messagerie, les télécommunications, les banques, les installations de manutention du grain, les installations nucléaires, les sociétés d'État fédérales, les sociétés qui ont des contrats importants avec le gouvernement fédéral, les gouvernements autochtones et leurs employés, les communautés autochtones et certaines entreprises autochtones). Le sous-programme administre et applique les normes du travail en menant des activités de sensibilisation et de conformité. Il vise également à cerner et à supprimer les obstacles à l'emploi pour les quatre groupes désignés (femmes, Autochtones, personnes handicapées et minorités visibles) au sein de l'administration fédérale et chez les entrepreneurs visés par la réglementation provinciale qui ont des relations d'affaires avec le gouvernement fédéral. Ce sous-programme réduit également l'insécurité financière des travailleurs en leur assurant une protection du salaire et des indemnités de congé, de départ et de cessation d'emploi lorsque leur employeur fait faillite ou est mis sous séquestre.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
80,1	51,6	28,5
L'écart est principalement attribuable à une diminution du volume de demandes pour le Programme de protections des salariés.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
265	247	18
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 2.1.4 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les employeurs se conforment à la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*.	Nombre moyen d'infractions sur trois ans à la partie III du *Code canadien du travail* par tranche de 1 000 équivalents temps plein visés par la réglementation fédérale, comparativement à la moyenne d'infractions des trois années précédentes **Source :** Application du travail 2000; Base de données sur les accidents du travail dans les industries de compétence fédérale; Enquête sur les milieux de travail de compétence fédérale	Réduction du nombre d'infractions à la partie III par tranche de 1 000 équivalents temps plein	**2012-2013 :** Réduction de 0,33 infraction par tranche de 1 000 équivalents temps plein visés par la réglementation fédérale (de 5,13 à 4,80)

Sous-programme 2.1.4 Analyse du rendement et leçons tirées

Le Programme du travail a continué d'augmenter ses efforts proactifs pour promouvoir les normes du travail et l'équité en milieu de travail. Le Programme a modifié la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*, ce qui a simplifié la conformité.

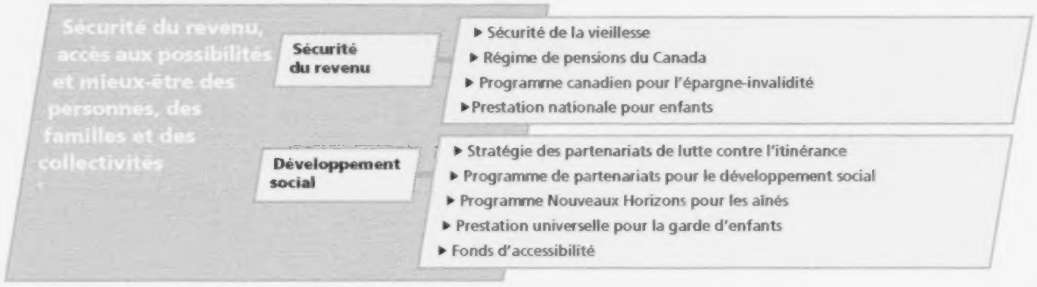
Par ailleurs, le Programme du travail a connu du succès dans ses efforts visant à renseigner les employeurs sur leurs obligations en vertu de la partie III du *Code canadien du travail*. Pour la période de trois ans visée (s'étendant du 1er avril 2010 au 31 mars 2013), le nombre moyen d'infractions en vertu de la partie III a reculé par rapport à la période de trois ans précédente (s'étendant du 1er avril 2009 au 31 mars 2012), passant de 4 507 à 4 295.

En 2012-2013, le Programme du travail a joué un rôle déterminant dans le recouvrement de plus de 4 millions de dollars en salaires impayés à la suite d'une enquête visant plus de 2 500 plaintes pour motif financier. Cette somme correspond à 78 % des sommes dues. Ce recouvrement découle de la conformité volontaire des employeurs et de l'application d'outils d'exécution, comme les ordres de paiement aux employeurs, l'engagement des directeurs et les ordres de versement aux débiteurs. Grâce à des modes substitutifs de règlement des conflits, le Programme du travail a réussi à régler 71,2 % de ces plaintes, ce qui signifie que les parties sont parvenues à un accord.

En ce qui concerne la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*, il y a eu 142 nominations associées à des appels visant le recouvrement de salaire, 315 nominations pour des appels liés à des congédiements injustes, et deux nominations pour soutenir des appels relatifs au Programme de protection des salariés.

Pour soutenir l'engagement qu'a pris le gouvernement du Canada de réduire le fardeau réglementaire des moyens et petits employeurs, le Programme du travail a modifié la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, qui a rationalisé l'administration et amélioré l'efficience du Programme de contrats fédéraux.

Résultat stratégique 3



Programme 3.1 : Sécurité du revenu

Description du programme

Grâce à ce programme, le Ministère s'assure que les Canadiens reçoivent une pension de retraite, une pension de survivant, des prestations d'invalidité et des prestations pour enfants par l'intermédiaire du programme de la Sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada, du Programme canadien pour l'épargne-invalidité et de la Prestation nationale pour enfants.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues	Autorisations totales (pouvant être utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Écart (entre les dépenses prévues et les dépenses réelles)
40308,1	75722,2	76315,6	76309,5	(587,3)

L'écart est principalement attribuable à des augmentations des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Régime de pensions du Canada (RPC) découlant du vieillissement de la population et de changements dans les prestations mensuelles moyennes. Cette année, le nombre de bénéficiaires de la SV et du RPC était de 5,8 millions et de 5,1 millions respectivement, ce qui est comparable aux chiffres prévus pour 2012-2013. Le taux mensuel moyen était plus élevé d'approximativement 2,72 $ par mois pour le RPC et plus bas d'environ 2,19 $ par mois pour la SV comparativement aux taux prévus.

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
356	321	35

Aucun écart significatif.

Résultats du programme

<table>
<tr><th>Résultats attendus</th><th>Indicateurs de rendement</th><th>Cibles</th><th>Résultats réels et antérieurs</th></tr>
<tr>
<td>Les personnes âgées au Canada ont un revenu qui leur permet de maintenir leur niveau de vie.</td>
<td>Fréquence[a] et ampleur[b] du faible revenu chez les aînés[c] selon la Mesure du panier de consommation[d]

Source :
Statistique Canada, Enquête sur la dynamique du travail et du revenu</td>
<td>Cible :
Sans objet

(indicateur contextuel[g])</td>
<td>
<table>
<tr><th>Année</th><th>Fréquence et ampleur</th><th>Pourcentage d'aînés qui avaient un faible revenu familial</th><th>Pourcentage d'aînés qui auraient eu un faible revenu si les prestations du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti avaient été retirées de leur revenu familial total disponible</th><th>Écart</th></tr>
<tr><td>2011</td><td>Fréquence
Ampleur</td><td>5,7
22,1</td><td>49,5
56,2</td><td>43,8
34,1</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>Fréquence
Ampleur</td><td>5,2
19,9</td><td>49,1
56,7</td><td>43,9
36,8</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>Fréquence
Ampleur</td><td>5,0
21,2</td><td>49,2
56,7</td><td>44,2
35,5</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>Fréquence
Ampleur</td><td>4,3
19,3</td><td>48,9
56,0</td><td>44,6
36,7</td></tr>
<tr><td>2007</td><td>Fréquence
Ampleur</td><td>3,0
22,1</td><td>47,4
55,6</td><td>44,4
33,5</td></tr>
</table>
Remarque : Les données ont été calculées de 2005 à 2011 et tiennent compte des changements apportés en 2011 à la méthodologie de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu et des changements apportés à la méthodologie applicable à la composante logement de la Mesure du panier de consommation[d]. La révision est entrée en vigueur en 2011 et comportait une révision historique remontant à 2002. Cette révision influe sur la comparabilité des résultats obtenus par rapport aux résultats antérieurs présentés dans des rapports publiés antérieurement. Il existe un décalage de deux ans dans la disponibilité des données pour cet indicateur. La récession de 2008 est à l'origine de l'augmentation des taux de faible revenu entre 2007 et 2011, bien que l'incidence de cette récession sur la fréquence du faible revenu ait été faible comparativement aux deux récessions précédentes. Au cours de la dernière décennie, 2007 (c.-à-d. l'année précédant le début de la récession de 2008) a été l'année où les taux de faible revenu chez les aînés et les enfants ont été les plus bas. Les taux ont ensuite commencé à augmenter légèrement dans les années suivantes. Il est à noter qu'en 2011, les taux de faible revenu dans ces deux groupes n'étaient pas beaucoup plus élevés que les taux de 2002.
</td>
</tr>
</table>

Les Canadiens admissibles en âge de travailler qui ont une invalidité grave et prolongée disposent d'une mesure de sécurité du revenu.	Pourcentage des cotisants au Régime de pensions du Canada (RPC) qui reçoivent des prestations d'invalidité du RPC ou qui y sont admissibles **Source :** Données administratives	68 %	**2011 :** 68 % **Résultats antérieurs :** 2010 : 68 % 2009 : 68 % (70 % des hommes et 65 % des femmes) 2008 : 67 % 2007 : 66 % 2006 : 66 % **Remarque :** Il existe un décalage de deux ans dans la disponibilité des données pour cet indicateur.
Les personnes admissibles ayant une invalidité grave (ou les membres de leur famille ou leur tuteur) ouvrent un régime enregistré d'épargne-invalidité en vue d'épargner.	Nombre total de comptes enregistrés ouverts depuis la création du programme **Source :** Données administratives	65 600 comptes	**2012-2013 :** 12 969 (nombre total cumulatif de comptes depuis le début du programme : 67 756) **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 54 787 comptes (nombre total de comptes depuis le début du programme) 2011-2010 : 42 678 comptes (nombre total de comptes depuis le début du programme)

Les familles canadiennes ayant des enfants ont un revenu qui leur permet de maintenir leur niveau de vie.	Fréquence[a] et ampleur[b] du faible revenu[e] chez les familles canadiennes ayant des enfants[f], selon la Mesure du panier de consommation[d] **Source :** Statistique Canada, Enquête sur la dynamique du travail et du revenu	Cible : Sans objet (indicateur contextuel[g])	

Année	Fréquence et ampleur	Pourcentage de Canadiens membres d'une famille à faible revenu ayant des enfants	Pourcentage de Canadiens membres d'une famille ayant des enfants qui auraient eu un faible revenu sans le Supplément de la Prestation nationale pour enfants et la Prestation universelle pour la garde d'enfants	Écart
2011	Fréquence Ampleur	11,7 25,5	14,8 31,6	3,1 6,1
2010	Fréquence Ampleur	11,2 25,1	14,7 30,2	3,5 5,1
2009	Fréquence Ampleur	11,9 28,2	15,6 32,7	3,7 4,5
2008	Fréquence Ampleur	10,7 26,5	13,5 32,9	2,8 6,4
2007	Fréquence Ampleur	10,0 26,5	13,5 32,2	3,5 5,7

Remarque : Les données ont été calculées de 2005 à 2011 et tiennent compte des changements apportés en 2011 à la méthodologie de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu et des changements apportés à la méthodologie applicable à la composante logement de la Mesure du panier de consommation[d]. La révision est entrée en vigueur en 2011 et comportait une révision historique remontant à 2002. Cette révision influe sur la comparabilité des résultats obtenus par rapport aux résultats antérieurs présentés dans des rapports publiés antérieurement. Il existe un décalage de deux ans dans la disponibilité des données pour cet indicateur. La récession de 2008 est à l'origine de l'augmentation des taux de faible revenu entre 2007 et 2011, bien que l'incidence de cette récession sur la fréquence du faible revenu ait été faible comparativement aux deux récessions précédentes. Au cours de la dernière décennie, 2007 (c.-à-d. l'année précédant le début de la récession de 2008) a été l'année où les taux de faible revenu chez les aînés et les enfants ont été les plus bas. Les taux ont ensuite commencé à augmenter légèrement dans les années suivantes. Il est à noter qu'en 2011, les taux de faible revenu dans ces deux groupes n'étaient pas beaucoup plus élevés que les taux de 2002.

[a] La fréquence du faible revenu représente le pourcentage de personnes vivant dans une famille dont le revenu disponible est inférieur au seuil de faible revenu pertinent.

[b] L'ampleur du faible revenu représente le pourcentage selon lequel le revenu familial des membres d'une famille à faible revenu est inférieur au seuil pertinent. Par exemple, une famille dont le seuil de la Mesure du panier de consommation est de 25 000 $ et dont le revenu disponible est de 20 000 $ aurait une ampleur de faible revenu de 5 000 $, ce qui correspond à 20 % du seuil de revenu de 25 000 $.

[c] Les aînés sont les personnes âgées de 65 ans ou plus.

[d] La Mesure du panier de consommation se fonde sur un panier de quantités et de qualités précises de bien et de services, comme la nourriture, les vêtements et les chaussures, le logement, les moyens de transport, les articles ménagers et personnels essentiels, les meubles, les services de téléphonie ainsi que des biens et services personnels ou ménagers correspondant à un niveau modeste de lecture, de loisir et de divertissement.

[e] La fréquence du faible revenu est le pourcentage de personnes vivant dans une famille avec enfants dont le revenu disponible est inférieur au seuil de faible revenu pertinent.

[f] Les enfants sont les membres de la famille âgés de moins de 18 ans.

[g] Les indicateurs contextuels sont utilisés par le Ministère pour surveiller les tendances sociales générales et guider l'élaboration des politiques. Aucun résultat précis n'est activement visé pour les activités mesurées par cet indicateur.

Analyse du rendement du programme et leçons tirées

En 2012-2013, le Ministère a mis en place les conditions nécessaires pour l'inscription automatique à la Sécurité de la vieillesse (SV) et pour le report volontaire de la pension de la SV. RHDCC a également mis sur pied le nouveau Tribunal de la sécurité sociale et adapté l'approche du Ministère à l'égard des appels liés à la SV et au Régime de pensions du Canada (RPC).

La récente évaluation sommative du programme de la SV a montré que le programme continue de contribuer de façon importante à la sécurité économique des aînés canadiens et qu'il réduit considérablement la fréquence du faible revenu chez les personnes âgées. L'évaluation a également fait état d'une amélioration de la participation globale au programme de la SV au cours des dernières années. Les changements législatifs apportés au programme de la SV (notamment la hausse de l'âge d'admissibilité, le report de la pension de la SV et la première phase de l'inscription proactive), qui ont été annoncés dans le *Plan d'action économique de 2012*, ont obtenu la sanction royale en juin 2013; ils permettent d'assurer que le programme demeurera abordable et flexible à long terme.

En 2012-2013, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de plusieurs changements au RPC découlant du projet de loi C-51 (*Loi sur la reprise économique (mesures incitatives)*), qui élargiront la protection assurée par la pension, augmenteront l'équité des dispositions du Régime portant sur la retraite flexible et permettront aux travailleurs âgés de combiner les prestations de pension et un revenu de travail s'ils le désirent. Dans la foulée de l'évaluation sommative du Programme de prestations d'invalidité du RPC réalisée en 2011, on a élaboré un plan d'action de gestion détaillé sur lequel on continue de travailler dans le contexte des efforts globaux de modernisation du RPC. Le plan vise la modernisation du programme afin de rationaliser et de simplifier les demandes, d'améliorer la gestion du rendement et de soutenir le retour au travail.

En 2012-2013, le gouvernement du Canada a versé 171,3 millions de dollars en subventions de contrepartie et 68,8 millions de dollars sous la forme de bons dans le cadre du Programme canadien pour l'épargne-invalidité. Entre décembre 2008 (lorsque le Programme a été offert pour la première fois aux Canadiens) et la fin de mars 2013, 67 756 régimes d'épargne-invalidité ont été enregistrés, dans lesquels le gouvernement a versé 489,9 millions de dollars sous forme de subventions et 218,2 millions de dollars sous forme de bons. Cette année, le programme a collaboré avec des partenaires à la mise en œuvre des nouvelles mesures annoncées dans le *Plan d'action économique de 2012*, de sorte que plusieurs mesures sont entrées en vigueur et que le reste des mesures annoncées dans le *Plan d'action économique* sont en bonne voie d'être mises en œuvre d'ici le 1er janvier 2014, comme prévu. RHDCC a également lancé diverses initiatives de sensibilisation et de communication pour mieux faire connaître et comprendre le Programme canadien d'épargne-invalidité.

Sous-programme 3.1.1. : Sécurité de la vieillesse

Description du sous-programme

Ce sous-programme procure un revenu de base aux aînés canadiens qui remplissent les critères d'âge, de résidence et de statut juridique. Le programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) englobe la pension de base de la SV versée à l'ensemble des aînés canadiens qui remplissent les critères de résidence, le Supplément de revenu garanti (SRG) versé aux aînés à faible revenu, et les allocations versées aux Canadiens de 60 à 64 ans à faible revenu qui sont le conjoint de fait ou de droit d'un prestataire du SRG, ou qui sont veufs.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
40156,7	40295,1	(138,4)
L'écart est principalement attribuable à des augmentations des paiements de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Régime de pensions du Canada (RPC) découlant du vieillissement de la population et de changements dans les prestations mensuelles moyennes. Cette année, le nombre de bénéficiaires de la SV était de 5,1 millions, chiffre comparable à ce qui était prévu pour 2012-2013. Le taux mensuel moyen était plus bas d'approximativement 2,19 $ en moyenne comparativement au taux prévu.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
60	27	33
L'écart dans le nombre d'ETP est le résultat direct d'une surestimation à l'étape de la planification, les prévisions ne s'étant pas réalisées.		

Sous-programme 3.1.1 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les aînés au Canada bénéficient d'un niveau minimal de sécurité du revenu.	Pourcentage des aînés sous le seuil de faible revenu (SFR) **Source :** Statistique Canada	Sans objet (indicateur contextuel*)	**2010 :** 94,7 % **Résultats antérieurs :** 2009 : 95,8 % 2008 : 94,2 % **Remarque :** Il y a un décalage de deux ans dans la disponibilité des données.
	Pourcentage de variation du revenu (ampleur) sous le SFR **Source :** Statistique Canada	Sans objet (indicateur contextuel*)	**2010 :** 22,1 % **Résultats antérieurs :** 2009 : 22,4 % 2008 : 24,0 % **Remarque :** Il y a un décalage de deux ans dans la disponibilité des données.
	Pourcentage de variation du revenu (ampleur) sous la Mesure du panier de consommation **Source :** Statistique Canada	Sans objet (indicateur contextuel*)	**2010 :** 18,5 % **Résultats antérieurs :** 2009 : 19,2 % 2008 : 16,0 % **Remarque :** Il y a un décalage de deux ans dans la disponibilité des données.

* Les indicateurs contextuels sont utilisés par le Ministère pour surveiller les tendances sociales générales et guider l'élaboration des politiques. Aucun résultat précis n'est activement visé pour les activités mesurées par cet indicateur.

Sous-programme 3.1.1 Analyse du rendement et leçons tirées

Les changements législatifs au programme de la SV annoncés dans le *Plan d'action économique de 2012* touchant la hausse de l'âge d'admissibilité, le report de la pension de la SV et la première phase de l'inscription proactive ont obtenu la sanction royale en juin 2013. Ces changements visent à assurer que le programme demeurera abordable et flexible à long terme. Le Ministère a poursuivi ses activités stratégiques liées à ces changements et a travaillé en étroite collaboration avec Service Canada pour régler les problèmes de mise en œuvre. Il s'est également efforcé de veiller à informer les Canadiens des changements et de leur incidence éventuelle sur leur régime de retraite.

RHDCC a uni ses efforts à ceux du ministère des Finances et de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada afin de déterminer les défis particuliers que rencontrent les aînés sur le plan de la littératie financière, notamment dans le cadre des décisions qu'ils prennent tout au long de leur vie. Le Ministère est en train d'élaborer une stratégie pour améliorer les connaissances financières des aînés; elle sera mise en œuvre par le chef du développement de la littératie financière.

Les résultats de l'évaluation sommative du programme de la SV ont été publiés en juillet 2012. Il s'agissait de la première évaluation complète du programme de la SV depuis 1992. L'évaluation portait sur la pertinence du programme, l'atteinte des objectifs principaux et le rapport coût-efficacité sur une période de quinze ans (de 1992 à 2007). En général, les résultats de l'évaluation sont positifs, ce qui indique que le programme de la SV continue de contribuer de façon importante à la sécurité économique des aînés canadiens et qu'il atteint efficacement ses objectifs principaux. Autrement dit, le programme de la SV réduit nettement la fréquence du faible revenu chez les aînés. Il assure également un niveau élevé de revenu de remplacement aux personnes et aux familles ayant un très faible revenu avant la retraite et contribue au remplacement du revenu antérieur à la retraite pour la plupart des autres aînés.

Bien que les responsables de l'évaluation recommandent une analyse plus poussée dans certains secteurs, ils font état d'une amélioration du taux global de participation au programme de la SV. Ce taux est demeuré stable de 1996 à 2006, tandis que le taux de participation au programme du Supplément de revenu garanti a augmenté de 12 points de pourcentage (passant de 75 % à 87 %).

Le rapport d'évaluation est affiché à l'adresse **www.rhdcc.gc.ca/fra/publications/evaluations**.

Sous-programme 3.1.2 : Régime de pensions du Canada

Description du sous-programme

Ce sous-programme fournit aux salariés ou aux travailleurs autonomes qui ont cotisé suffisamment au Régime de pensions du Canada (RPC) un remplacement partiel du revenu en cas de départ à la retraite, d'invalidité ou de décès. Le RPC est un régime intergouvernemental visant l'ensemble du Canada, à l'exception du Québec qui a un régime comparable. Le RPC est financé au moyen des cotisations provenant des employés, des employeurs et des travailleurs autonomes et grâce aux revenus de placements. Le RPC s'adresse aux aînés et aux pensionnés admissibles, aux conjoints de droit ou de fait survivants, aux personnes handicapées et aux enfants à charge des cotisants handicapés ou décédés.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
35 445,3	35 769,9	(324,6)
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
268	269	(1)
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 3.1.2 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les cotisants admissibles au Régime de pensions du Canada (RPC) et leur famille sont protégés contre la perte de revenu en cas de départ à la retraite, d'invalidité ou de décès.	Pourcentage de la population active du Canada hors Québec qui a cotisé au RPC **Source :** Données administratives de Statistique Canada	La première cible de cette mesure a été établie pour l'exercice 2013-2014 (94 %).	**2010 :** 91,2 % **Résultats antérieurs :** 2009 : 90,9 % 2008 : 91,3 % **Remarque :** Il y a un décalage de deux ans dans la disponibilité des données.

Sous-programme 3.1.2 Analyse du rendement et leçons tirées

En 2012-2013, le Ministère a continué de mettre en œuvre plusieurs changements touchant le Régime de pensions du Canada (RPC) à la suite de l'adoption du projet de loi C-51 intitulé *Loi sur la reprise économique (mesures incitatives)*. Les changements, qui seront complètement mis en œuvre d'ici 2016, permettent aux travailleurs âgés de recevoir en même temps un revenu de pension et un revenu de travail s'ils le désirent, améliorent quelque peu la protection en matière de pensions et rendent plus justes les dispositions du RPC sur la retraite flexible.

En 2012-2013, on a commencé à appliquer les troisièmes facteurs d'équivalence pour le versement anticipé (de 60 à 64 ans) et différé (de 66 à 70 ans) des prestations de retraite du RPC, ce qui augmente l'équité du régime. La réduction des prestations pour les personnes qui commenceront à recevoir leur pension du RPC avant l'âge de 65 ans continuera d'augmenter jusqu'en 2016, moment où elle atteindra 0,6 % par mois, mais l'augmentation des prestations des personnes qui commenceront à recevoir leur pension après l'âge de 65 ans est maintenant entièrement appliquée; elle s'élève à 0,7 % par mois, ce qui donne une augmentation de 42 % pour les personnes qui commenceront à recevoir leur pension après 70 ans.

Les propositions contenues dans l'examen triennal 2007-2009 du Régime de pensions du Canada visaient également deux modifications de forme concernant la pension d'invalidité du RPC. Le projet de loi C-51 a conféré le pouvoir de calculer proportionnellement les gains des requérants retardataires afin de déterminer l'admissibilité des cotisations, de sorte que ce groupe reçoive le même traitement que celui qui est actuellement réservé aux requérants qui soumettent leur demande de prestations d'invalidité à temps. De plus, le projet de loi précise que, pour les requérants retardataires, la période de cotisation ne peut pas prendre fin plus tôt que 15 mois avant la date de réception de la demande.

Le Rapport de l'évaluation est affiché au **www.rhdcc.gc.ca/fra/publications/evaluations/revenu/2011/janvier.shtml**.

L'évaluation sommative du Programme de prestations d'invalidité du RPC réalisée en 2011 a mené à l'élaboration d'un plan d'action de gestion détaillé visant à garantir la modernisation du programme afin de rationaliser et de simplifier les demandes, d'améliorer la gestion du rendement et de soutenir le retour au travail. On cherchera des possibilités de faire progresser le plan d'action de gestion dans le contexte général des efforts de modernisation.

Sous-programme 3.1.3 : Programme canadien d'épargne-invalidité

Description du sous-programme

Le Programme canadien pour l'épargne-invalidité aide les Canadiens ayant une invalidité grave et prolongée et leur famille à épargner au moyen des régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI). Les résidents canadiens de moins de 60 ans qui ont un numéro d'assurance sociale (NAS) et qui sont admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées peuvent ouvrir un REEI. Dans le cadre du programme, des contributions sont versées sous forme de subventions et de bons dans le REEI des personnes admissibles jusqu'à l'année où le bénéficiaire atteint l'âge de 49 ans. La participation au programme n'a aucune incidence sur les autres prestations fédérales, comme la Prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services, la Sécurité de la vieillesse et l'assurance-emploi.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
120,0	244,2	(124,2)
L'écart s'explique principalement par la mise en œuvre en janvier 2012 de la mesure de report, qui permet aux bénéficiaires de réclamer les droits à la subvention et aux bons inutilisés pour une période de dix ans débutant en 2008, l'année de création des régimes enregistrés d'épargne-invalidité.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
26	24	2
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 3.1.3. Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les personnes ayant une invalidité grave et prolongée disposent d'une mesure de sécurité financière à long terme.	Pourcentage des Canadiens recevant le crédit d'impôt pour personnes handicapées qui possèdent un compte (Pour être admissible au régime enregistré d'épargne-invalidité, le bénéficiaire doit être admissible au crédit d'impôt pour personnes handicapées et avoir moins de 60 ans.) **Source :** Données administratives	La première cible de cette mesure a été établie pour l'exercice 2013-2014 (14,2 %).	**2012-2013 :** 14,2 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 11,5 % 2010-2011 : 9,5 %
	Pourcentage des comptes dans lesquels le gouvernement verse des contributions (Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et Bon canadien pour l'épargne-invalidité) **Source :** Données administratives	La première cible de cette mesure a été établie pour l'exercice 2013-2014 (40 %).	**2012-2013 :** 56,4 %

Sous-programme 3.1.3 Analyse du rendement et leçons tirées

Le Programme canadien d'épargne-invalidité a mené une gamme d'initiatives de sensibilisation et de communication pour faire mieux connaître et comprendre le programme afin d'en améliorer le taux de participation. De plus, le programme a collaboré avec des partenaires à la mise au point des processus systémiques nécessaires pour mettre en œuvre les nouvelles mesures annoncées dans le *Plan d'action économique de 2012*. La disposition relative au membre de la famille autorisé à être titulaire est entrée en vigueur en juin 2012. Des mises à jour administratives sont devenues opérationnelles en février 2013. Les autres mesures annoncées dans le *Plan d'action économique* sont en bonne voie d'être instaurées comme prévu d'ici le 1er janvier 2014.

Sous-programme 3.1.4 : Prestation nationale pour enfants

Description du sous-programme

La Prestation nationale pour enfants (PNE), qui est le fruit d'un partenariat entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, comprend un volet destiné aux Premières Nations et vise à prévenir et à réduire l'ampleur de la pauvreté chez les enfants, à promouvoir la participation au marché du travail en veillant à ce qu'il soit toujours plus avantageux pour les familles de travailler, et à réduire les chevauchements et le double emploi dans les programmes. Cette prestation fournit un soutien du revenu ainsi que d'autres avantages et services aux familles à faible revenu avec enfants. Le gouvernement du Canada fournit également un supplément à la Prestation nationale pour enfants, c'est-à-dire une prestation additionnelle versée aux familles à faible revenu avec enfants dans le cadre de la Prestation fiscale canadienne pour enfants qui complète les autres mesures de soutien fédérales destinées aux familles avec enfants. Le Supplément de la PNE est versé par l'Agence du revenu du Canada. De son côté, RHDCC est responsable de l'élaboration des politiques relatives à l'initiative fédérale-provinciale-territoriale de la PNE et coordonne les rapports annuels fédéraux, provinciaux et territoriaux sur les progrès réalisés qui sont présentés aux Canadiens.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
0,2	0,3	(0,1)
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
2	1	1
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 3.1.4 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
On prévient et on réduit la pauvreté chez les familles à faible revenu avec enfants.	Ampleur du faible revenu, mesurée par le montant de l'initiative de la Prestation nationale pour enfants (PNE) qui réduit l'écart de la pauvreté pour les familles demeurant sous le seuil de la Mesure du panier de consommation (MPC) **Source :** Données de la Direction générale de la politique stratégique et de la recherche	Sans objet (indicateur contextuel*)	L'écart de faible revenu (c.-à-d. le montant de revenu supplémentaire dont ont besoin les familles à faible revenu pour atteindre le seuil de faible revenu) a diminué de 23,8 % en 2006.
	Répercussions sur la fréquence du faible revenu, mesurées par le nombre d'enfants qui ne vivent pas sous le seuil de la MPC grâce à l'initiative de la PNE **Source :** Données de la Direction générale de la politique stratégique et de la recherche	Sans objet (indicateur contextuel*)	151 700 enfants ne vivaient pas sous le seuil de la MPC en 2006 grâce à la PNE (diminution de 1,6 point de pourcentage de la fréquence du faible revenu chez les familles avec enfants)
	Répercussions directes de l'initiative de la PNE sur la pauvreté globale des enfants (en pourcentage) **Source :** Données de la Direction générale de la politique stratégique et de la recherche	Sans objet (indicateur contextuel*)	La fréquence du faible revenu chez les familles avec enfants s'établissait à 12,6 % en 2006 grâce à la PNE, comparativement à 14,2 % sans la PNE.

* Les indicateurs contextuels sont utilisés par le Ministère pour surveiller les tendances sociales générales et guider l'élaboration des politiques. Aucun résultat précis n'est activement visé pour les activités mesurées par cet indicateur.

Sous-programme 3.1.4 Analyse du rendement et leçons tirées

Le Rapport d'étape 2008 de la Prestation nationale pour enfant (2008 étant l'année la plus récente pour laquelle des résultats ont été publiés) confirme que l'initiative améliore la situation des familles avec enfants en réduisant la fréquence et l'ampleur de la pauvreté chez les enfants. Les estimations fédérales-provinciales-territoriales contenues dans ce rapport révèlent qu'en 2006, à titre de conséquence directe de l'initiative de la PNE, 151 700 enfants de 61 900 familles ne vivaient pas sous les seuils de faible revenu de la Mesure du panier de consommation, ce qui représente une réduction de 11,5 %. Ces familles ont constaté une hausse moyenne de leur revenu disponible d'environ 2 900 $, ou 10,5 %. De plus, l'écart de faible revenu (à savoir le montant de revenu supplémentaire dont ont besoin les familles à faible revenu pour atteindre le seuil de faible revenu) a diminué de 23,8 % en 2006 pour les familles avec enfants. Pour obtenir le plus récent rapport d'étape ou d'autres renseignements, consultez le site Web fédéral-provincial-territorial de la Prestation nationale pour enfants au **www.nationalchildbenefit.ca/fra/accueil.shtml**.

Programme 3.2 : Développement social

Description du programme

Ce programme vise à soutenir les programmes destinés aux sans-abri et aux personnes vulnérables à l'itinérance ainsi que les programmes pour les enfants, les familles, les personnes âgées, les collectivités et les personnes handicapées. Il fournit à ces groupes les connaissances, l'information et les occasions nécessaires pour mettre en œuvre leurs propres solutions aux problèmes sociaux et économiques.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues	Autorisations totales (pouvant être utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Écart (entre les dépenses prévues et les dépenses réelles)
3007,2	3007,2	3026,6	2996,6	10,6
Aucun écart significatif.				

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
528	466	62
L'écart est attribuable aux options du réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique); les ETP restants étaient des postes sans titulaire.		

Résultats du programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels et antérieurs
On prévient et réduit l'itinérance.	Nombre de personnes placées dans des logements stables à long terme dans le cadre des projets financés par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) **Source :** Réseau électronique de rapports et d'information sur l'itinérance	5000	**2012-2013 :** 10027 Les cibles de la SPLI pour 2011-2014 étaient fondées sur les données de 2009-2011. Les collectivités fournissent dorénavant des mesures de soutien additionnelles favorisant la stabilité du revenu, ce qui pourrait expliquer l'écart. **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 10902

Le secteur des organismes sans but lucratif et les partenaires ont les moyens de s'attaquer aux problèmes sociaux existants et émergents touchant les populations cibles.	Nombre de partenariats ou de réseaux mis sur pied par les bénéficiaires d'un financement dans le cadre des projets financés **Source :** Données administratives	La cible n'est pas disponible. Le Programme de partenariats pour le développement social est en voie de transformation, ce qui influera sur les cibles, les indicateurs et les résultats.	**2012-2013 :** 694 **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 962 2010-2011 : 1 014 2009-2010 : 97
Les aînés participent et contribuent à la vie communautaire.	Nombre d'aînés qui participent à des projets visant la transmission de leurs connaissances, de leur expérience et de leur expertise **Source :** Données administratives	Année de référence Le programme était en cours d'élaboration en 2012-2013. Des cibles ont été établies pour 2013-2014.	**2012-2013 :** Résultats non disponibles Les données touchant l'appel de propositions de 2011-2012 sont en cours de réception et seront analysées à l'automne 2013. Les données touchant l'appel de propositions de 2012-2013 seront disponibles uniquement à l'automne 2014. **Résultats antérieurs :** Sans objet
Les personnes handicapées ont accès aux installations communautaires.	Nombre d'installations rénovées, construites ou réaménagées sur une période de trois ans **Source :** Données administratives	240	**2012-2013 :** 428 **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 103 2010-2011 : 192 2009-2010 : 169 2008-2009 : 166
	Nombre de ressources accessibles de technologie d'information ou de communication installées ou modifiées **Source :** Données administratives	21	**2012-2013 :** 37 **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 4 2010-2011 : 16 2009-2010 : 25

Analyse du rendement du programme et leçons tirées

En 2012-2013, RHDCC a continué d'apporter des améliorations à la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Avec l'aide du logiciel du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri, le Ministère a pu diffuser au public les résultats de la première étude nationale sur les refuges, qui révèlent que le recours aux refuges d'urgence au Canada est demeuré relativement stable au cours de la période d'étude de quatre ans. L'étude aide également les collectivités à mieux comprendre l'itinérance au Canada, ce qui leur permet d'adapter leurs programmes et services afin d'aider ceux qui en ont le plus besoin.

De plus, en 2012-2013, les premiers Prix du Premier ministre pour le bénévolat ont été décernés, et une série de projets mettant à l'essai différents aspects de la finance sociale et faisant progresser le programme de partenariaux sociaux du Ministère ont été lancés. Ce programme implique la mise à profit des actifs communautaires pour s'attaquer aux problèmes sociaux, par exemple en nouant des partenariats tripartites avec des organismes caritatifs innovateurs et des entreprises avant-gardistes du secteur privé. Grâce à ces projets, le Ministère a continué d'aider les organismes sans but lucratif à aborder des enjeux liés à la prestation de soins au cours de la vie, au soutien des enfants, des jeunes et des familles et au renforcement des organismes sans but lucratif. On a tiré de nombreuses leçons de la transformation du Programme de partenariats pour le développement social et des projets pilotes connexes. Il ressort des résultats préliminaires des évaluations que les bénéficiaires sont en bonne voie d'atteindre les ratios ciblés de mobilisation de fonds fixés par RHDCC. Les organisations du Programme de partenariats pour le développement social ont de la difficulté a accéder aux ressources du secteur privé. En 2012-2013, trois appels de propositions à l'appui de la transformation du programme ont été lancés pour le volet Personnes handicapées du Programme de partenariats pour le développement social.

Le gouvernement fédéral a proposé de rendre permanent le Fonds pour l'accessibilité, moyennant 15 millions de dollars par année, pour financer des projets visant à faciliter l'accessibilité des installations pour les personnes handicapées, y compris les mesures d'adaptation en milieu de travail. En 2012-2013, 428 projets ont été financés, alors que la cible prévue était de 261 projets. Cet écart s'explique notamment par le report de certains projets de 2011-2012. Le Ministère a également travaillé en collaboration en fournissant un soutien au Groupe de travail spécial sur les possibilités d'emploi des personnes handicapées, qui a déposé son rapport en décembre dernier.

Dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés, 31 projets pancanadiens fondés sur l'appel de propositions de 2011-2012 sont en cours. RHDCC a amélioré la collecte de renseignements sur les projets pancanadiens en mettant au point un sondage auprès des bénéficiaires qui contient des questions sur le recours aux bénévoles et sur la disponibilité et l'établissement de réseaux, de services et de plans d'action dans les collectivités pour s'attaquer aux mauvais traitements envers les personnes âgées.

Sous-programme 3.2.1 : Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance

Description du sous-programme

Ce sous-programme soutient la mise en oeuvre de solutions communautaires efficaces et durables pour prévenir et réduire l'itinérance dans l'ensemble du Canada. La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) est un programme communautaire qui octroie des subventions et des contributions aux collectivités et aux fournisseurs de services en vue de l'établissement de nouveaux partenariats et de nouvelles structures qui permettront de créer des services et de les offrir aux sans-abri ou aux personnes vulnérables à l'itinérance au Canada, et en vue de l'élaboration de solutions de logement à long terme, comme les logements supervisés et les logements de transition. Ces services s'adressent aux personnes, aux familles et aux Autochtones des grands centres urbains, des collectivités rurales et du Nord. De plus, le SPLI fournit des fonds aux chercheurs pour combler les lacunes dans la recherche sur l'itinérance. La SPLI renouvelée met l'accent sur les priorités suivantes : établir des ententes avec les provinces et les territoires afin de garantir une meilleure harmonisation des priorités et des investissements; fournir plus de soutien aux collectivités rurales et éloignées; veiller à ce que les programmes et les services offerts aux Autochtones qui sont sans abri ou vulnérables à l'itinérance soient adaptés à la culture de ce groupe; établir des liens entre la santé mentale et l'itinérance; accroître la pertinence des activités de recherche et la diffusion de leurs résultats; renforcer la responsabilisation à l'égard des résultats; améliorer l'échange et la collecte de données. Le *Plan d'action économique de 2013* propose plusieurs mesures afin d'assurer une meilleure qualité de vie pour les familles canadiennes. Par exemple, dès 2014-2015, le gouvernement investira 119 millions de dollars par année sur cinq ans dans la SPLI en donnant la priorité au logement afin que les gens quittent rapidement les refuges ou la rue pour emménager dans un logement stable tout en recevant des services de soutien. Par conséquent, la SPLI adoptera progressivement un nouveau modèle.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
153,6	137,0	16,6
L'écart est principalement attribuable aux retards dans l'approbation et le lancement des appels de propositions.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
233	206	27
L'écart est attribuable aux options du réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique); les ETP restants étaient des postes sans titulaire.		

Sous-programme 3.2.1 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les personnes sans abri ou vulnérables à l'itinérance disposent d'un logement stable.	Pourcentage de personnes qui ont conservé leur logement trois mois après une intervention directe visant à prévenir la perte du logement (nombre total de personnes ayant fait l'objet d'une intervention) **Source :** Réseau électronique de rapports et d'information sur l'itinérance	La première cible de cette mesure a été établie pour l'exercice 2013-2014 (75 %).	**2012-2013 :** 87 %* **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 83,10 % 2010-2011 : 95 %
	Nombre de personnes qui ont une meilleure stabilité d'emploi grâce à un service financé par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance **Source :** Réseau électronique de rapports et d'information sur l'itinérance	La première cible de cette mesure a été établie pour l'exercice 2013-2014 (2400).	**2012-2013 :** 5518* **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 7583
	Nombre de personnes qui ont un meilleur revenu ou un revenu plus stable grâce à un service financé par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance **Source :** Réseau électronique de rapports et d'information sur l'itinérance	La première cible de cette mesure a été établie pour l'exercice 2013-2014 (7000).	**2012-2013 :** 18886* **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 14602

* Les cibles de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance pour la période comprise entre 2011 et 2014 sont fondées sur les données relatives à la période de 2009 à 2011. Les collectivités fournissent maintenant des mesures de soutien additionnelles en matière de stabilité du revenu, ce qui peut expliquer l'écart important.

Sous-programme 3.2.1 Analyse du rendement et leçons tirées

En 2012-2013, le Ministère a continué d'apporter des améliorations à la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance.

Il a publié *L'étude nationale sur les refuges 2005-2009*, qui se veut le tout premier portrait national de l'itinérance au Canada (**www.rhdcc.gc.ca/fra/communautes/sans_abri/rapports/etude_refuges.shtml**). Cette étude présente une vue d'ensemble du recours aux refuges d'urgence pendant la période de 2005 à 2009 et va plus loin que les études menées précédemment en décrivant les caractéristiques des refuges et de leurs clients. Les données indiquent que le recours aux refuges d'urgence au Canada est demeuré relativement stable au cours de la période d'étude de quatre ans, soit environ 150000 clients par année. L'étude servira, dans l'avenir, à la prise de décisions stratégiques et elle permet aux collectivités de mieux comprendre l'itinérance au Canada de sorte qu'elles peuvent adapter leurs programmes et services pour venir en aide aux plus nécessiteux.

Un projet pilote sur les indicateurs de progrès communautaires a été mené dans six collectivités en 2012-2013. Il visait à mieux comprendre la situation des sans-abri et à mesurer les effets des efforts collectifs déployés pour remédier au problème de l'itinérance à l'échelle communautaire. Les résultats du projet pilote ainsi que les conseils d'experts obtenus et les résultats des consultations menées auprès des collectivités servent à préparer les prochaines étapes de la mise en œuvre dans d'autres collectivités en 2013-2014, le but ultime étant d'élaborer une série d'indicateurs communs que toutes les collectivités appliqueraient après 2014. Les collectivités ayant participé au projet pilote ont fait savoir que ces indicateurs avaient servi à préparer et à guider leurs processus d'établissement des priorités et de planification. Les provinces et les territoires ont été mobilisés tout au long du projet pilote. L'Ontario a notamment intégré ces travaux à son processus habituel de production de rapports sur l'itinérance.

La version 3.8 du logiciel du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri a été lancée. Elle soutient la mise en œuvre des activités par les fournisseurs de services et permet de fournir plus d'information sur les clients intéressant le gouvernement fédéral (p. ex. les anciens combattants, les immigrants). RHDCC a également mis au point un outil innovateur de cyberapprentissage pour ce logiciel. Grâce à cet outil, la formation était disponible sur demande et était accessible au besoin.

Le projet de démonstration At Home/Chez Soi de la Commission de la santé mentale du Canada, qui porte sur les liens entre la santé mentale et l'itinérance, a pris fin le 31 mars 2013. Le Ministère a négocié des accords ponctuels de financement de transition avec les gouvernements provinciaux de quatre des cinq sites de démonstration où le projet a été mené, afin d'assurer une transition en douceur pour les participants au projet. Les négociations avec le Québec visant la mise en œuvre d'un programme de transition semblable pour le site de démonstration de Montréal se poursuivront en 2013-2014.

Une évaluation de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance est en cours.

Sous-programme 3.2.2 : Programme de partenariats pour le développement social

Description du sous-programme

Il s'agit d'un programme à grande échelle reposant sur des investissements stratégiques qui appuient les priorités gouvernementales liées aux enfants et aux familles, aux personnes handicapées, au secteur bénévole, aux collectivités minoritaires de langue officielle et aux autres populations vulnérables. Ce sous-programme joue un rôle unique dans la promotion des grands objectifs sociaux. Le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) donne la possibilité de travailler en partenariat avec des organismes sociaux sans but lucratif afin d'améliorer la vie des groupes cibles. On s'attend à ce que les activités financées par le PPDS mènent : à l'enrichissement et à l'échange des connaissances relatives aux enjeux sociaux, actuels et nouveaux; à la création de relations de collaboration, de partenariats, d'alliances et de réseaux; et à l'élaboration d'approches pour s'attaquer aux problèmes sociaux actuels et nouveaux. À long terme, le soutien que le PPDS fournit à ces activités permettra au secteur sans but lucratif et à ses partenaires de s'attaquer plus efficacement aux enjeux sociaux actuels et nouveaux et aux populations ciblées d'avoir accès à de l'information, à des programmes et à des services adaptés à leurs besoins particuliers.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
31,6	24,1	7,5
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
112	99	13
L'écart est attribuable aux options du réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique); les ETP restants étaient des postes sans titulaire.		

Sous-programme 3.2.2 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Le secteur des organismes sans but lucratif et les partenaires ont les moyens de s'attaquer aux problèmes sociaux existants et émergents touchant les populations cibles.	Nombre de partenariats ou de réseaux mis sur pied par les bénéficiaires d'un financement dans le cadre des projets financés **Source :** Données administratives	Année de référence	**2012-2013 :** 694

Sous-programme 3.2.2 Analyse du rendement et leçons tirées

De nombreuses leçons ont été tirées de la transformation du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) et des projets pilotes qui y sont associés.

L'appel de propositions de 2012 a donné lieu à l'approbation du financement de 18 projets pilotes. Les résultats préliminaires obtenus grâce à l'approche sur l'évaluation du développement indiquent que les bénéficiaires sont en bonne voie d'atteindre les ratios ciblés de mobilisation de fonds fixés par RHDCC. Autrement dit, il semble que tous les projets pourront obtenir des fonds de sources autres que le gouvernement fédéral. Les organisations du Programme de partenariats pour le développement social ont cependant de la difficulté à accéder aux ressources du secteur privé. Ce problème fera l'objet d'un examen plus poussé grâce à des questions d'évaluation afin de déterminer les possibilités et les défis.

Jusqu'à maintenant, tous les bénéficiaires ont obtenu des engagements de la part de partenaires non fédéraux et, dans certains cas, le travail de collaboration a déjà commencé. Selon les mécanismes habituels d'obtention des ressources, la plupart des partenaires qui se sont engagés connaissent bien l'organisme bénéficiaire, et peu proviennent du secteur privé. Les raisons précises qui expliquent cet état de fait seront examinées grâce aux questions de l'évaluation du développement; on analysera notamment la différence entre les conditions dans les régions rurales et éloignées et les conditions dans les régions urbaines.

RHDCC a également mis fin à 33 projets pluriannuels approuvés dans le cadre de l'appel de propositions de 2009. Ces projets visaient la prestation de soins, l'accroissement de la viabilité du secteur sans but lucratif et le soutien des enfants et des familles. Comme importantes leçons tirées, le Ministère a appris qu'il faut préciser davantage les enjeux sociaux que le PPDS abordera. Dans le cadre de l'appel de propositions de 2009, le Ministère a appris à reconnaître la valeur des dons en nature, qui pourraient jouer un rôle plus important dans le PPDS transformé.

En fonction de leurs objectifs, ces projets aborderont de nombreux enjeux sociaux; on commencera à en mesurer les répercussions plus tard cette année à mesure que les projets progresseront.

En ce qui concerne le volet Personnes handicapées du PPDS, une stratégie de mesures d'aide à la transition en trois volets a été approuvée en novembre 2012 pour soutenir la décision de transformer le programme. Le Ministère a lancé trois appels de propositions au cours de l'exercice 2012-2013 à l'appui de la stratégie.

Sous-programme 3.2.3 : Nouveaux Horizons pour les aînés

Description du sous-programme

Ce sous-programme fournit des fonds aux organismes sans but lucratif afin de financer dans toutes les régions du pays des projets qui incitent les aînés à utiliser leurs compétences, leur expérience et leur sagesse pour contribuer au mieux-être social des collectivités et qui favorisent la participation continue des aînés à la vie communautaire afin de réduire le risque d'isolement social. Le sous-programme vient aussi renforcer les réseaux et les associations reliant les membres des collectivités, les organismes communautaires et les gouvernements; il accroît les occasions de créer des capacités et des partenariats communautaires en vue de s'attaquer aux problèmes sociaux actuels ou nouveaux. Partant du fait que les besoins des aînés sont mieux satisfaits lorsque plusieurs intervenants travaillent en collaboration, le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) travaille en partenariat avec les aînés eux-mêmes, les organismes communautaires, les ministères et organismes fédéraux et avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et autochtones et les administrations municipales. Le PNHA remplit ses objectifs dans le cadre de trois volets de financement distincts, à savoir Participation communautaire et leadership, Aide à l'immobilisation et Sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
50,7	82,8	(32,1)
L'écart est principalement attribuable à un report de fonds approximatif de 35 millions de dollars de 2011-2012 à 2012-2013.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
110	97	13
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 3.2.3 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les collectivités possèdent la capacité de s'attaquer aux problèmes sociaux en mobilisant les aînés.	Nombre d'organisations bénéficiaires qui ont signalé une augmentation de la capacité de soutenir les initiatives des aînés **Source :** Rapport final sur les bénéficiaires	Année de référence Le programme était en cours d'élaboration en 2012-2013. Des cibles ont été fixées pour 2013-2014.	**2012-2013 :** Résultats non disponibles Les données touchant l'appel de propositions de 2011-2012 sont en cours de réception et seront analysées à l'automne 2013. Les données touchant l'appel de propositions de 2012-2013 seront disponibles uniquement à l'automne 2014.
	Nombre de personnes qui ont été informées des ressources pour la prévention des mauvais traitements envers les aînés grâce au financement du programme **Source :** Rapport final sur les bénéficiaires	Année de référence Le programme était en cours d'élaboration en 2012-2013. Des cibles ont été fixées pour 2013-2014.	**2012-2013 :** 262 750
Les aînés participent et contribuent à la vie communautaire.	Nombre d'aînés qui participent à des projets visant la transmission de leurs connaissances, de leur expérience et de leur expertise **Source :** Rapport final sur les bénéficiaires	Année de référence Le programme était en cours d'élaboration en 2012-2013. Des cibles ont été fixées pour 2013-2014.	**2012-2013 :** Résultats non disponibles Les données touchant l'appel de propositions de 2011-2012 sont en cours de réception et seront analysées à l'automne 2013. Les données touchant l'appel de propositions de 2012-2013 seront disponibles uniquement à l'automne 2014.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
	Nombre de projets faisant la promotion du bénévolat chez les aînés et les autres générations **Source :** Rapport final sur les bénéficiaires	Année de référence Le programme était en cours d'élaboration en 2012-2013. Des cibles ont été fixées pour 2013-2014.	**2012-2013 :** 183

Sous-programme 3.2.3 Analyse du rendement et leçons tirées

RHDCC met actuellement en œuvre une nouvelle stratégie de mesure du rendement pour le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) qui comprend : un plan amélioré de collecte et d'analyse des données sur les projets communautaires et les projets pancanadiens; le rapport final de 2012-2013 sur les subventions communautaires pour assurer une plus grande clarté, faciliter la production de rapports et favoriser l'échange de renseignements avec le Ministère et les collectivités; et l'utilisation de logiciels d'extraction de renseignements des rapports communautaires finals pour l'appel de propositions de 2011-2012.

RHDCC a amélioré la collecte de renseignements pour les projets pancanadiens en élaborant un sondage que les bénéficiaires doivent remplir. Le sondage porte sur le recours aux bénévoles et sur la disponibilité et l'établissement de réseaux, de services et de plans d'action dans les collectivités pour s'attaquer au problème des mauvais traitements envers les aînés et il s'appuie sur un modèle avant-sondage et après-sondage qui évalue les changements à mesure que les projets progressent.

Une analyse de l'évaluabilité en prévision de l'évaluation de 2013-2014 du PNHA a été approuvée. On a décidé de mener une évaluation à petite échelle du PNHA qui sera centrée sur l'élaboration et l'échange de pratiques exemplaires pour les projets du PNHA. Les préparatifs de l'évaluation commenceront en 2013-2014, et l'évaluation sera effectuée en 2014-2015.

Sous-programme 3.2.4 : Prestation universelle pour la garde d'enfants

Description du sous-programme

La Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) est une prestation de revenu prescrite par la loi adoptée en 2006. Elle vise à aider les familles canadiennes ayant de jeunes enfants en soutenant leurs choix en matière de garde d'enfants au moyen d'une aide financière directe. Cette prestation a été conçue en vue d'aider les familles à choisir le mode de garde qui répond le mieux à leurs besoins. Les familles reçoivent jusqu'à 1 200 $ par année pour chaque enfant de moins de 6 ans. La prestation est imposable et doit être déclarée par le conjoint ayant le revenu le moins élevé; le parent célibataire peut la déclarer dans ses propres revenus ou dans les revenus de l'enfant à charge admissible pour qui la PUGE est versée. Les familles peuvent utiliser cette prestation mensuelle pour mieux combler leurs besoins en matière de garde d'enfants. Elle s'ajoute à d'autres mesures de soutien destinées aux familles canadiennes, comme la Prestation fiscale canadienne pour enfants

et le Supplément de la Prestation nationale pour enfants. Elle n'a aucune incidence sur les prestations que reçoivent les familles en vertu de ces programmes ni sur la déduction pour frais de garde d'enfants.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
2 747,0	2 724,7	22,3
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
4	4	–
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 3.2.4 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les parents canadiens d'enfants de moins de 6 ans bénéficient d'une aide financière leur permettant de choisir le mode de garde approprié pour leurs enfants.	Pourcentage des enfants admissibles dont les parents reçoivent la Prestation universelle pour la garde d'enfants (taux de participation) **Source :** Estimations de l'Agence du revenu du Canada et de Statistique Canada	100 %	**2012-2013 :** 96,8 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 93,3 % 2010-2011 : 94 %

Sous-programme 3.2.4 Analyse du rendement et leçons tirées

Afin d'améliorer le processus de présentation des demandes par les parents, toutes les provinces et tous les territoires ont convenu de mettre en œuvre l'initiative de demande de prestations automatisée à mesure que leurs systèmes informatiques seront mis à jour. Il s'agit d'un partenariat entre l'Agence du revenu du Canada et les bureaux de l'état civil des provinces et territoires. En vertu de cette initiative, les parents peuvent cocher une case sur le formulaire d'enregistrement de la naissance de leurs nouveau-nés afin de présenter automatiquement une demande pour les prestations fédérales à l'intention des enfants, pour les programmes connexes de leur province ou territoire de résidence et pour le crédit de TPS/TVH. Les demandes peuvent maintenant être remplies de cette façon en Alberta, au Manitoba, en Ontario, au Québec, à l'Île-du-Prince-Édouard, en Colombie-Britannique, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador. Le service automatisé de demande

de prestations devrait être mis en place au Nouveau-Brunswick en novembre 2013 et en Saskatchewan en juin 2014. Plus de 80 % des nouveau-nés sont maintenant inscrits grâce au processus de demande de prestations automatisée.

Sous-programme 3.2.5 : Fonds pour l'accessibilité

Description du sous-programme

Le Fonds pour l'accessibilité (FPA) contribue à l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées au sein de leur collectivité. Les Canadiens handicapés rencontrent souvent des obstacles qui limitent leur pleine participation aux activités quotidiennes et leur pleine intégration. Par conséquent, la population canadienne et les collectivités du pays ne profitent pas pleinement de la participation et de l'expérience des personnes handicapées. À travers les différents volets du programme, le FPA offre aux bénéficiaires admissibles des subventions ou des contributions afin de financer la mise en œuvre de projets communautaires visant à améliorer l'accessibilité, à éliminer les obstacles, à favoriser l'adoption d'une approche holistique en ce qui concerne la participation sociale et la participation au marché du travail, et à permettre aux Canadiens handicapés de participer pleinement à la vie de leur collectivité.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
24,3	28,0	(3,7)
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
69	60	9
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 3.2.5 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les personnes handicapées ont accès aux installations communautaires.	Nombre d'installations rénovées, construites ou réaménagées **Source :** Système commun pour les subventions et les contributions	240	**2012-2013 :** 428*
	Nombre de véhicules modifiés en vue d'un usage communautaire **Source :** Système commun pour les subventions et les contributions	Sans objet	**2012-2013 :** 5
	Nombre de ressources accessibles de technologie d'information ou de communication installées ou modifiées **Source :** Système commun pour les subventions et les contributions	21	**2012-2013 :** 37**

* Les 428 installations rénovées, construites ou réaménagées comprennent 184 projets financés au début de l'exercice 2012-2013 à partir de l'appel de propositions de 2011 et 244 projets financés plus tard au cours du même exercice à partir de l'appel de propositions de 2012.

** Les 37 ressources accessibles de technologie d'information ou de communication installées ou modifiées comprennent 17 projets financés au début de l'exercice 2012-2013 à partir de l'appel de propositions de 2011 et 20 projets financés plus tard au cours du même exercice à partir de l'appel de propositions de 2012.

Dans des circonstances normales, les projets approuvés dans le cadre de l'appel de propositions de 2011 auraient été financés au cours du même exercice que celui de l'appel de propositions (2011-2012). Or, en raison du grand nombre de demandes reçues, le processus d'évaluation a été plus long que prévu, si bien que la majorité des projets approuvés n'ont été financés qu'au cours de l'exercice 2012-2013, ce qui explique les résultats plus élevés que les cibles.

Sous-programme 3.2.5 Analyse du rendement et leçons tirées

Depuis la création du Fonds pour l'accessibilité en 2007, l'accessibilité de plus de mille installations a été améliorée grâce à des projets communautaires, dont 428 projets en 2012-2013. Le programme a permis d'augmenter le niveau de participation des personnes handicapées à la vie communautaire de même que leur accès aux programmes et aux services. Le financement de ces projets communautaires à l'échelle du Canada a accru l'accessibilité pour des milliers de Canadiens. Plus de détails sur le Fonds pour l'accessibilité figurent sur le site **www.rhdcc.gc.ca/fra/invalidite/fpa**.

Dans le cadre du *Plan d'action économique de 2013*, le gouvernement fédéral a proposé de rendre permanent le Fonds pour l'accessibilité, moyennant 15 millions de dollars par année, pour soutenir des projets visant à faciliter l'accessibilité des installations pour les personnes handicapées, y compris les mesures d'adaptation en milieu de travail.

L'évaluation sommative du Fonds pour l'accessibilité a été publiée en mai 2013. Elle fait état d'une forte demande à l'égard des formes de soutien particulières offertes dans le cadre du Fonds pour l'accessibilité et montre que le programme a permis de financer l'installation de structures d'accessibilité fonctionnelles, ce qui améliore l'accessibilité des installations, des programmes et des services pour les personnes handicapées. Le rapport est affiché au **www.rhdcc.gc.ca/fra/publications/evaluations/developpement_social/2012/novembre.shtml**.

Résultat stratégique 4

Programme 4.1 : Services axés sur les citoyens

Description du programme

Ce programme vise à améliorer et à unifier la prestation des services gouvernementaux en offrant aux Canadiens un service centralisé personnalisé et facilement accessible en personne, au téléphone, par Internet ou par la poste. Ce programme repose sur des stratégies générales par segment de clientèle et des partenariats avec d'autres ministères et ordres de gouvernement et avec des organismes communautaires. Il prévoit des mécanismes de rétroaction de la clientèle et contribue à sensibiliser davantage le public au rôle de Service Canada.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues	Autorisations totales (pouvant être utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Écart (entre les dépenses prévues et les dépenses réelles)
400,2	400,2	337,6	330,4	69,8
L'écart est principalement attribuable au transfert des centres d'appels au programme Intégrité et traitement au cours de l'exercice.				

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
5584	3087	2497
L'écart est principalement attribuable au transfert de 1 290 ETP des centres d'appels au programme Intégrité et traitement (voir le programme 4.2, à la page 97) et aux ETP excédentaires découlant des pressions financières, comme le réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique).		

Résultats du programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels et antérieurs
Les Canadiens ont un accès personnalisé aux programmes et services du gouvernement du Canada à partir d'un point unique.	Pourcentage des clients en personne qui se font offrir de l'information personnalisée en plus de recevoir une réponse à leur demande initiale **Source :** Enquête sur la satisfaction des clients; rapport des clients mystères; sondage auprès des clients en personne	Année de référence	**2012-2013 :** Résultats non disponibles* **Résultats antérieurs :** De 74 % à 91 %**
	Pourcentage des clients satisfaits de la qualité du service reçu dans le cadre des différents modes de prestation **Source :** Enquête sur la satisfaction des clients	85 %	**2012-2013 :** Résultats non disponibles* **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : Aucun sondage n'était prévu. 2010-2011 : 1 800 O-Canada : 89 % En personne : 88 % Internet : 79 % Téléphone*** : 78 % Courrier/télécopieur : 72 % 2007-2008 : 1 800 O-Canada : 90 % En personne : 88 % Internet : 84 % Téléphone*** : 84 % Courrier/télécopieur : 83 % 2005-2006 : 1 800 O-Canada : 92 % En personne : 86 % Internet : 79 % Téléphone*** : 78 % Courrier/télécopieur : 79 %

	Pourcentage des Canadiens qui ont accès à un point de service de Service Canada dans un rayon de 50 kilomètres de leur résidence **Source :** Données administratives	90 %	**2012-2013 :** 95,7 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 95,8 % 2010-2011 : 95,8 % 2009-2010 : 95,7 % 2008-2009 : 95,6 % 2007-2008 : 95,4 %

* Service Canada a réévalué la méthodologie du sondage afin de pouvoir mieux mesurer l'expérience des clients en matière de service, d'en apprendre plus sur cette expérience et de mieux rendre compte des résultats à cet égard. Cette réévaluation a entraîné le report du sondage biennal sur la clientèle de 2012-2013. Cela explique pourquoi les résultats des indicateurs touchant l'offre proactive de renseignements personnalisés et la satisfaction de la clientèle ne sont pas disponibles pour le présent exercice et pourquoi il est impossible d'établir des données de référence comme prévu. Même si aucun sondage auprès des clients n'a été mené, les résultats de ce sondage devaient être complétés par d'autres approches comme les sondages après réception d'un service en personne dans un centre et la rétroaction des clients mystères. Comme il a été signalé l'an dernier, 70 % des répondants d'un sondage sur les services en personne après la visite d'un Centre Service Canada ont indiqué avoir reçu de l'information complémentaire sur les programmes ou les services susceptibles de les aider.

** La qualité de l'expérience du client, bien qu'elle ne soit pas utilisée comme mesure de la satisfaction, a été abordée dans une récente étude sur l'expérience de clients mystères qui a été publiée en 2012. Cette étude a révélé que les « clients » avaient obtenu tous les renseignements pertinents sur les services dans 74 % des interactions menées en personne, dans 91 % des interactions au téléphone (ligne 1 800 O-Canada) et dans 87 % des interactions sur le Web sur le site **servicecanada.gc.ca**. Il convient de signaler que, dans le cadre de cette recherche, les chercheurs se sont présentés comme des clients qui cherchaient de l'information et de l'aide selon des scénarios établis d'avance. Ils ont coté leur expérience du service en se fondant sur des critères qui leur avaient été fournis. Les résultats de cette recherche ne sont pas considérés comme représentatifs de l'expérience de tous les clients réels de Service Canada.

***Les résultats relatifs aux services par téléphone concernent les demandes d'information spécialisée (p. ex. lignes sur l'assurance-emploi, le RPC et la SV) et excluent les demandes d'information générale auprès du 1 800 O-Canada.

Analyse du rendement du programme et leçons tirées

Service Canada fournit un accès personnalisé à partir d'un point unique aux programmes et services du gouvernement du Canada par l'entremise de son réseau multimode de prestation de services comptant près de 600 points de service téléphonique et en ligne. Ces options en matière de prestation des services sont offertes aux Canadiens dans les deux langues officielles là où la réglementation l'exige. En 2012-2013, RHDCC a géré près de 91,4 millions de contacts avec des clients à qui il a fourni des services, c'est-à-dire 8,4 millions de clients aux centres de service en personne de Service Canada, 2 millions d'appels auxquels ont répondu les agents du 1 800 O-Canada et 81 millions de consultations du site Web de Service Canada.

De plus, les Canadiens peuvent évaluer eux-mêmes en ligne leurs besoins en matière de services au moyen de l'outil de recherche « Chercheur de prestations » offert au **www.prestationsducanada.gc.ca**, un site connexe au site Web de Service Canada. Cet outil, qui est utilisé plus de 50 000 fois par mois, génère une liste personnalisée des programmes et services fédéraux, provinciaux ou territoriaux auxquels le client pourrait avoir droit. Les clients peuvent consulter le Chercheur de prestations dans les Centres Service Canada, et les employés de première ligne s'en servent pour aider les clients.

En 2012-2013, Service Canada a commencé à revoir la manière dont il mesure l'expérience des clients en matière de service. Après avoir analysé les niveaux de satisfaction des citoyens obtenus de diverses manières, depuis les vastes sondages représentatifs aux formulaires de rétroaction des clients, Service Canada fait l'évaluation critique de son approche en matière d'analyse du service à la clientèle. La satisfaction de la clientèle dépend de plusieurs facteurs que Service Canada n'est pas en mesure d'influencer, y compris les attentes initiales des

gens, leurs valeurs et priorités ainsi que leur opinion du service. Service Canada portera maintenant son attention sur la manière de fournir aux citoyens un service accessible et efficace et tentera de trouver des mesures de l'expérience autres que celles qui sont fondées sur l'opinion pour évaluer la qualité et l'efficacité de sa prestation de services.

Sous-programme 4.1.1 : Renseignements du gouvernement du Canada aux citoyens

Description du sous-programme

Ce sous-programme offre des renseignements généraux et spécialisés aux Canadiens sur une vaste gamme de programmes, de prestations et de services gouvernementaux au moyen de divers modes de prestation de services (c.-à-d. en personne, au téléphone, par Internet et par courrier). Il donne au client un accès facile aux connaissances qu'il désire acquérir et dont il a besoin, tout en lui donnant le choix du mode de prestation. Ce sous-programme est une fonction visant à explorer, à définir et à comprendre le profil des clients ainsi que le noyau de partenaires de l'organisation. Il permet également de faire en sorte que les renseignements soient accessibles, compréhensibles et pratiques.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
317,2	245,4	71,8
L'écart est principalement attribuable au transfert des centres d'appels au programme Intégrité et traitement.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
4391	1992	2399
L'écart est principalement attribuable au transfert d'ETP du programme Services axés sur les citoyens au programme Intégrité et traitement pour les centres d'appels (voir le programme 4.2, à la page 97) et aux ETP excédentaires à la suite du réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique).		

Sous-programme 4.1.1 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les Canadiens sont en mesure d'accéder à de l'information sur les programmes et les services du gouvernement du Canada en ligne, par téléphone et en personne.	Pourcentage de la disponibilité d'Internet (**servicecanada.gc.ca**) **Source :** Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie	98 %	**2012-2013 :** 99,9 %
	Pourcentage des appels au 1 800 O-Canada auxquels un agent a répondu dans un délai de 18 secondes **Source :** Bulletin ministériel	85 % pour le 1 800 O-Canada	**2012-2013 :** 85,1 %

Sous-programme 4.1.1 Analyse du rendement et leçons tirées

Le site de Service Canada a été amélioré afin que l'information qu'il contient soit plus accessible. La navigation est plus intuitive, si bien que les citoyens peuvent trouver les renseignements qu'ils recherchent plus facilement et plus rapidement. Service Canada a augmenté l'accessibilité de son site Web conformément à la Norme sur l'accessibilité établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor. L'organisme a acquis une bonne expérience de la mise en œuvre, de la gestion et de la surveillance de l'accessibilité de son site Web, et il intègre les leçons tirées dans la mise en œuvre de processus d'édition améliorés.

Service Canada a instauré un nouveau moteur de recherche sur le nouveau site Web du Canada dans le cadre d'un projet pilote. Cela permettra au gouvernement du Canada de tirer des enseignements précieux sur la nouvelle solution et d'effectuer des ajustements avant le lancement du service sur des sites plus fréquentés comme celui de Service Canada.

Les utilisateurs ont maintenant plus de choix et de flexibilité quant aux modes d'interaction en ligne avec Service Canada par suite des récentes améliorations qui ont été apportées au mécanisme d'ouverture de session de l'outil Mon dossier Service Canada.

Service Canada s'est efforcé d'assurer que l'infrastructure de l'outil Mon dossier Service Canada est en mesure de gérer l'augmentation du volume de demandes prévue à la suite des améliorations apportées. Plusieurs des nouvelles fonctionnalités ont été mises au point pendant l'année, et on a commencé à tester une nouvelle mise en pages et une nouvelle présentation de même que le nouveau questionnaire électronique, c'est-à-dire un questionnaire ou formulaire électronique grâce auquel les clients peuvent mettre à jour des renseignements concernant une réclamation ou soumettre de nouveaux renseignements.

Sous-programme 4.1.2 : Réception des demandes

Description du sous-programme

Ce sous-programme sert d'intermédiaire pour les Canadiens qui désirent accéder à une vaste gamme de programmes, de prestations et de services gouvernementaux en personne, par téléphone, par courrier et par Internet. Il s'occupe de recevoir les demandes, de fournir de l'aide aux demandeurs et de vérifier que les demandes sont complètes. Dès la réception d'une demande, le programme achemine la demande au ministère compétent ou il la conserve pour qu'elle soit traitée directement par Service Canada. Cela permet d'éliminer le cloisonnement des ministères et des programmes pour établir un réseau homogène de prestation des services. Ce sous-programme prévoit également des pratiques de gestion de la qualité qui réduisent le nombre d'erreurs administratives et qui contribuent à la réduction du temps de traitement et du temps consacré aux tâches administratives pour les partenaires du gouvernement du Canada. Cela entraîne une meilleure gestion de la prestation de services aux Canadiens.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
60,2	61,8	(1,6)
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
884	812	72
L'écart est attribuable aux options du réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique); les ETP restants étaient des postes sans titulaire.		

Sous-programme 4.1.2 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les demandes de passeport des Canadiens sont correctement examinées par les agents de Service Canada.	Pourcentage des demandes de passeport ne contenant aucune erreur **Source :** Bulletin ministériel	98 %	**2012-2013 :** 98,4 %

Sous-programme 4.1.2 Analyse du rendement et leçons tirées

Passeport Canada surveille l'intégralité des demandes de passeports ordinaires reçues par l'entremise de Service Canada et évalue le rendement de Service Canada en se fondant sur le pourcentage de demandes contenant des erreurs. En faisant le suivi des types d'erreurs les plus communes, Service Canada a mis en œuvre plusieurs outils et ressources d'apprentissage pour aider le personnel de première ligne à améliorer la qualité du processus d'examen des demandes de passeport, ce qui a permis au Ministère de limiter à moins de 2 % le taux d'erreur national.

Sous-programme 4.1.3 : Identification et authentification

Description du sous-programme

Ce sous-programme permet de valider les renseignements contenus dans les documents de base comme les actes de naissance ou les documents d'immigration en les comparant avec la source de données, et il assure une capacité d'authentification et de validation des identités dans l'ensemble de l'organisation, peu importe le mode de prestation de services (c.-à-d. en personne, par téléphone, par Internet et par courrier). Il assure la sécurité et la protection des renseignements personnels ainsi que la qualité globale des services offerts par Service Canada.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
16,7	17,1	(0,4)
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
245	225	20
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 4.1.3 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les renseignements personnels des clients sont protégés contre l'utilisation et l'accès non appropriés et sont gérés conformément aux lois et aux politiques.	Nombre de plaintes concernant Service Canada liées à la protection des renseignements personnels que reçoit le Commissariat à la protection de la vie privée **Source :** Système de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels	Sur une base annuelle (moins de 23)	**2012-2013 :** 17* * Ce nombre correspondant au total pour l'ensemble du Ministère. Le Ministère ne recueille pas de données distinctes concernant les plaintes liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour chacun des secteurs du Ministère.
	Pourcentage des employés ayant reçu une formation sur la manière sécuritaire de traiter les renseignements personnels **Source :** Agent de sécurité du Ministère	Année de référence	**2012-2013 :** Résultats non disponibles

Sous-programme 4.1.3 Analyse du rendement et leçons tirées

En 2012-2013, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a reçu 17 plaintes concernant le Ministère. Huit de ces plaintes étaient liées au traitement des demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, par exemple l'application d'exemptions ou le délai de réponse à une demande. Les neuf autres plaintes portaient sur le traitement des renseignements personnels par RHDCC, par exemple des allégations d'utilisation, de collecte ou de divulgation inappropriées de renseignements personnels. RHDCC a reçu les résultats de 14 de ces plaintes en 2012-2013. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a conclu que deux plaintes n'étaient pas fondées alors que sept plaintes étaient fondées. Deux plaintes ont été abandonnées, deux autres ont été réglées au cours de l'enquête et une plainte a fait l'objet d'un règlement.

Le traitement des renseignements personnels est un enjeu qui touche plusieurs domaines, dont la technologie de l'information, les valeurs et l'éthique, la sécurité et la protection de la vie privée. Le Ministère a déterminé qu'il doit donner de la formation plus complète et intégrée sur ce sujet. Une formation a donc été incluse dans une trousse de documentation coordonnée en cours d'élaboration et elle sera obligatoire. Le Ministère suivra de près le pourcentage de participants qui l'auront suivie.

Sous-programme 4.1.4 : Gestion de la rétroaction des clients

Description du sous-programme

Ce sous-programme gère les commentaires formulés par les clients lorsqu'ils accèdent à des renseignements et à des services de Service Canada par les modes existants (en personne, par téléphone, par Internet et par courrier), notamment en sollicitant et en recueillant la rétroaction des clients et en y répondant, en prenant rapidement des mesures de suivi, en analysant les problèmes liés au service à la clientèle, en produisant des rapports et en formulant des recommandations sur le sujet, et en diffusant des pratiques exemplaires à l'interne pour améliorer l'expérience du service. Ce sous-programme vise à faciliter l'amélioration continue de la prestation des services et des programmes.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
0,9	0,9	–
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
11	10	1
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 4.1.4 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les Canadiens reçoivent rapidement une réponse aux commentaires qu'ils fournissent sur la prestation des services par Service Canada.	Pourcentage des commentaires transmis au Bureau de la satisfaction des clients auxquels on a donné suite dans les sept jours suivant leur réception **Source :** Bulletin ministériel	100 %	**2012-2013 :** 99,9 %
	Pourcentage de la correspondance ministérielle terminée à la date cible ou avant celle-ci **Source :** Bulletin ministériel	65 %	**2012-2013 :** 71 %

Sous-programme 4.1.4 Analyse du rendement et leçons tirées

Le Bureau de la satisfaction des clients (BSC) reçoit la rétroaction des clients de Service Canada et fait un suivi des progrès à partir des suggestions, des compliments et des plaintes des clients. Ces activités font du BSC une composante clé de l'engagement de Service Canada envers l'établissement d'une culture fondée sur l'amélioration continue du service et sur l'excellence dans la prestation des services aux Canadiens. Le BSC prépare des rapports trimestriels sur les problèmes qui lui sont soumis et met ces renseignements à la disposition de la haute direction et de tous les employés pour qu'ils s'en servent lors de l'élaboration des plans d'amélioration du service. Bien que les clients connaissent mieux les activités du BSC, ce qui a entraîné une augmentation générale du volume de commentaires des clients au cours des années antérieures, le BSC a continué d'afficher un très bon rendement.

Poursuivant sur la lancée des gains d'efficience réalisés en 2011-2012 lorsque les volumes d'appels ont atteint des sommets records, le BSC a apporté des changements au cours de 2012-2013 aux systèmes internes, dont le système de gestion des cas, pour réduire la redondance, il a modifié les scénarios fournis aux agents et les processus opérationnels pour améliorer les messages externes et il a modifié la page Web pour faire en sorte que les clients soient mieux informés avant d'entrer en communication avec le BSC.

Sous-programme 4.1.5 : Marketing

Description du sous-programme

Ce sous-programme joue un rôle direct de gestion dans le renforcement de l'image de marque de Service Canada et dans la promotion de ses programmes et services. Se fondant sur la recherche sur l'opinion publique et en marketing menée par le Ministère, cette fonction planifie, coordonne et met en œuvre un programme de marketing à l'échelle de l'organisation ainsi que des produits et des activités de communication (p. ex. initiatives de publicité à l'échelle du pays ou des collectivités; développement et diffusion du contenu multimédia et des produits de communication externes) qui visent à mieux faire connaître au public et aux intervenants le réseau multimode de prestation de services et l'éventail des services offerts par Service Canada. De plus, ce sous-programme dirige les initiatives de développement de l'image de marque et de communications internes qui appuient les objectifs de transformation de la culture des services.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
5,2	5,2	–
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
53	48	5
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 4.1.5 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les outils de marketing guident efficacement les Canadiens dans leur choix du mode de prestation de services qui est le plus efficace et le mieux adapté à leurs besoins.	Pourcentage des clients qui, grâce aux outils de marketing, ont l'intention de se servir des outils de libre-service et de l'information en ligne comme principal point de contact avec Service Canada **Source :** Dossiers internes	Année de référence	**2012-2013 :** Résultats non disponibles
Les publications de Service Canada sont claires, concises, rédigées dans un langage simple et accessibles en ligne.	Pourcentage des publications en ligne de Service Canada qui ont été examinées pour déterminer si elles sont rédigées dans un langage simple **Source :** Dossiers des services de marketing	100 %	**2012-2013 :** 100 %

Sous-programme 4.1.5 Analyse du rendement et leçons tirées

En 2012-2013, Service Canada a commencé à raffiner davantage la manière dont il évalue l'intention des clients de recourir en libre-service aux outils et renseignements en ligne en tant que principal point de contact, étant donné l'écart éventuel entre l'intention et le comportement réel. Pour surmonter ce défi, le Ministère a plutôt cherché à déterminer les secteurs du contact en personne pour lesquels les outils de marketing pourraient contribuer à changer le comportement des clients. C'est pourquoi les résultats pour cet indicateur ne sont pas disponibles pour le présent exercice; cette amélioration permettra à Service Canada de mieux mesurer le rendement par rapport aux résultats attendus.

En 2012-2013, Service Canada a révisé toutes les publications qu'il offre en ligne pour qu'elles soient présentées dans un langage simple. Cet exercice a exigé une grande quantité de ressources humaines et beaucoup de temps, ce qui démontre l'importance de rédiger d'entrée de jeu toutes les nouvelles publications en langage simple de sorte qu'il ne soit plus nécessaire de mener de tels exercices de révision à l'avenir.

En juin 2012, le site **jeunesse.gc.ca** a été modernisé. Ce site fournit aux jeunes un meilleur accès à de l'information et à des ressources interactives (p. ex. YouTube, Twitter, un blogue et Facebook) pour les aider à se préparer à occuper un emploi, à trouver un emploi intéressant et à le conserver. Les activités de modernisation ont confirmé l'importance de segmenter les publics cibles en fonction du contenu, du support et du ton du message, selon le cas, afin d'attirer et de mobiliser efficacement la population visée.

Service Canada a publié jusqu'à 10 gazouillis par jour et diffusé un billet par semaine dans son blogue sur les thèmes saisonniers des services offerts aux jeunes. Ces billets ont été hébergés sur le site **jeunesse.gc.ca** et annoncés par l'entremise de Twitter et de Facebook. Les lecteurs peuvent s'abonner pour recevoir des avis lorsque les blogues sont mis à jour. De plus, une page Facebook ciblant les jeunes Canadiens a été lancée; des messages d'alerte y ont été affichés quotidiennement pour mobiliser les jeunes, promouvoir les programmes et services gouvernementaux pertinents, fournir des explications et gérer les enjeux. Bien qu'il soit essentiel d'assurer un suivi au cours de la première année pour établir des données de référence, les données restreintes disponibles montrent l'importance de diffuser régulièrement des billets pour maintenir l'intérêt et la mobilisation du public.

Programme 4.2 : Intégrité et traitement

Description du programme

Ce programme vise à augmenter et à renforcer l'intégrité des programmes et services de Service Canada afin de garantir que la bonne personne reçoit le bon service ou obtient la bonne prestation au bon moment et aux fins prévues.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues	Autorisations totales (pouvant être utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Écart (entre les dépenses prévues et les dépenses réelles)
618,0	618,0	787,4	774,6	(156,6)

L'écart est principalement attribuable au transfert des centres d'appels du programme Service axé sur les citoyens et aux ressources financières additionnelles nécessaires pour couvrir les coûts du travail supplémentaire associé au traitement des demandes d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada.

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
7958	9073	(1115)

L'écart est principalement attribuable au transfert de 1 290 ETP du programme Services axés sur les citoyens au programme Intégrité et traitement pour les centres d'appels. L'autre partie de l'écart est attribuable aux options du réaménagement des effectifs (retours aux études, retraites anticipées ou réaffectations dans un autre poste au sein de la fonction publique); les ETP restants étaient des postes sans titulaire. Il n'y a aucune incidence sur le personnel de première ligne. Il faut noter que le programme Intégrité et traitement a reçu des ressources additionnelles en 2012-2013 pour la charge de travail liée à l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada.

Résultats du programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels et antérieurs
Les services et les prestations sont correctement fournis.	Pourcentage des paiements du régime d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV), du Supplément de revenu garanti (SRG) et des Allocations qui ont été versés correctement **Source :** Données administratives	95 %	**2012-2013 :** Assurance-emploi : 94,1 % RPC : 99,8 % SV selon le type de prestation : • Pension de base de la SV : 99,4 % • SRG : 98,5 % • Allocation et Allocation au survivant : 95,7 % Taux composite pour la SV : 99,2 % **Résultats antérieurs :** Assurance-emploi 2011-2012 : 95,2 % 2010-2011 : 94,0 % 2009-2010 : 96,1 % 2008-2009 : 95,7 % 2007-2008 : 94,6 % RPC 2011-2012 : 99,8 % 2010-2011 : 99,8 % 2009-2010 : 99,9 % 2008-2009 : 99,5 %

			SV, SRG, Allocation et Allocation au survivant 2011-2012 Résultats selon le type de prestation : • Pension de base de la SV : 99,7 % • SRG : 97,1 % • Allocation et Allocation au survivant : 96,0 % Taux composite pour la SV : 99,1 % 2010-2011 : 99,6 % 2009-2010 : 99,5 % 2008-2009 : 98,4 % 2007-2008 : 99,9 %
Les services et les prestations sont fournis en toute sécurité.	Pourcentage des clients qui sont avisés dans les dix jours ouvrables que leurs renseignements personnels ont possiblement été compromis **Source :** Données administratives	100 %	**2012-2013 :** 79,5 % L'écart des résultats de 2012-2013 est principalement attribuable à deux grands incidents liés à la protection des renseignements personnels qui ont touché un grand nombre de clients. Compte tenu de cette situation inhabituelle, il n'a pas été possible de fournir aux clients un avis dans les délais normaux. **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 96,6 % 2010-2011 : 92,7 %
Les Canadiens reçoivent les services, les prestations ou les avis de non-paiement conformément aux normes de service publiées.	Pourcentage des services, des paiements de prestations ou des avis de non-paiement fournis conformément aux normes de service	Année de référence	**2012-2013 :** Pour cinq des sept indicateurs composant ce nouvel indicateur, les cibles respectives ont été atteintes à 95 %. **Résultats antérieurs :** Sans objet (nouvel indicateur)

	Pourcentage des paiements de prestations ou des avis de non-paiement de l'assurance-emploi envoyés dans les 28 jours suivant la présentation de la demande	Prestations d'assurance-emploi : 80 %	**2012-2013 :** 74,5 % Le résultat obtenu en 2012-2013 pour la rapidité de paiement de l'assurance-emploi représente une hausse de 3,4 points par rapport à l'année précédente. Il a été difficile d'atteindre la norme de service de 80 % en 2012-2013 à cause des volumes plus élevés que ceux de l'exercice précédent. La charge de travail accrue a été gérée au moyen d'une approche nationale visant à fournir des niveaux de service uniformes aux Canadiens. **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 71,1 % 2010-2011 : 83,9 % 2009-2010 : 84,2 % 2008-2009 : 79,1 %
	Pourcentage des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse versées dans le premier mois d'admissibilité	Prestations de la SV : 90 %	**2012-2013 :** 90,6 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 91,0 % 2010-2011 : 92,0 % 2009-2010 : 91,7 % 2008-2009 : 92,1 % 2007-2008 : 93,7 %
	Pourcentage des prestations de retraite du Régime de pensions du Canada versées dans le premier mois d'admissibilité	Prestations du RPC : 90 %	**2012-2013 :** 95,1 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 96,2 % 2010-2011 : 96,9 % 2009-2010 : 96,2 % 2008-2009 : 91,3 % 2007-2008 : 91,9 %
	Pourcentage des premiers paiements et des avis de non-paiement de la Subvention incitative aux apprentis envoyés dans les 28 jours civils	Subvention incitative aux apprentis : 95 %	**2012-2013 :** 94,1 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 84,6 % 2010-2011 : 98,6 % 2009-2010 : 97,5 % 2008-2009 : 97,0 % 2007-2008 : 90,2 %
	Pourcentage des premiers paiements et des avis de non-paiement de la Subvention incitative à l'achèvement de la formation d'apprenti envoyés dans les 28 jours civils	Subvention incitative à l'achèvement de la formation d'apprenti : 95 %	**2012-2013 :** 96,2 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 91,6 % 2010-2011 : 95,2 %

	Pourcentage des premiers paiements et des avis de non-paiement du Programme de protection des salariés envoyés dans les 42 jours civils	Programme de protection des salariés : 80 %	**2012-2013 :** 47,8 % Bien que le programme signale un taux global de 47,8 % au chapitre de la rapidité de paiement au cours de l'exercice, des améliorations importantes ont été constatées étant donné qu'au début de l'exercice, le taux moyen s'établissait à 23 % alors qu'à la fin de l'exercice, il dépassait 90 % sur une base hebdomadaire continue. Ces améliorations peuvent être attribuées à divers facteurs, dont la résolution de problèmes touchant les systèmes, une augmentation des fonds salariaux reçus au titre du Programme de protection des salariés qui a permis d'engager d'autres agents des services de paiement, et des gains d'efficience découlant de modifications au déroulement des processus opérationnels. **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : 81,3 % 2010-2011 : 94,7 % 2009-2010 : 70,1 %
	Pourcentage des numéros d'assurance sociale (NAS) attribués lors d'une seule visite (quand la demande est complète et comprend tous les documents requis) et des cartes d'assurance sociale délivrées dans les 5 jours ouvrables suivant la date de réception de la demande **Source :** Données administratives	NAS attribués en une seule visite : 90 % Cartes d'assurance sociale délivrées en 5 jours : 90 %	**2012-2013 :** NAS attribués en une seule visite : 99,0 % Cartes d'assurance sociale délivrées en 5 jours : 95,3 % **Résultats antérieurs :** 2011-2012 : NAS attribués en une seule visite : 98,4 % Cartes d'assurance sociale délivrées en 5 jours : 94,6 % 2010-2011 : NAS attribués en une seule visite : 97,9 % Cartes d'assurance sociale délivrées en 5 jours : 94,0 % 2009-2010 : NAS attribués en une seule visite : 97,4 % Cartes d'assurance sociale délivrées en 5 jours : 93,2 %

Analyse du rendement du programme et leçons tirées

Grâce à ce programme, le Ministère traite et exécute des programmes et des services prévus par la loi, dont la Sécurité de la vieillesse (SV), le Supplément de revenu garanti (SRG) et les Allocations, le Régime de pensions du Canada (RPC) et l'assurance-emploi. En 2012-2013, le Ministère a versé plus de 94,6 milliards de dollars en prestations. Il a traité les demandes afin de déterminer l'admissibilité des Canadiens aux prestations, a calculé le montant exact des prestations, a revu des prestations déjà versées et a versé des paiements. Ce programme a permis d'assurer l'exactitude des paiements, la sécurité et la protection des renseignements personnels, et la qualité d'ensemble des services offerts aux Canadiens.

Le Ministère a poursuivi ses importants efforts visant à moderniser et à automatiser la mise en œuvre de l'assurance-emploi, ce qui a entraîné des gains d'efficience continus dans le traitement des demandes d'assurance-emploi. Le coût moyen de traitement par demande est passé de 101,75 $ en 2002-2003 à 59,88 $ en dollars constants en 2011-2012, ce qui représente une diminution d'environ 40 %. En janvier 2013, le coût sur 12 mois avait chuté davantage pour s'établir à 57,92 $ par demande. Le Ministère a continué de réaliser des progrès relativement à l'automatisation et à l'amélioration des services de l'assurance-emploi. En novembre 2012, le Ministère a franchi d'importantes étapes en matière d'automatisation de l'assurance-emploi; en effet, l'instauration des nouveaux services électroniques sur Internet a permis d'automatiser les activités liées aux décisions révisées portant sur des demandes continues, ce qui a contribué à réduire davantage le nombre d'éléments devant être traités à la main. De plus, de nouveaux questionnaires électroniques ont été mis en place par l'entremise du service de déclaration par Internet, de sorte que les clients de l'assurance-emploi ont pu utiliser le libre-service pour fournir des renseignements en ligne au lieu d'avoir à parler à un agent d'un centre d'appels. Il en a résulté l'automatisation de bout en bout des décisions révisées. Plus de 150 000 clients avaient utilisé les questionnaires en date de mars 2013. Le Ministère a reçu 2,76 millions de premières demandes et de demandes de renouvellement de l'assurance-emploi; 98 % des demandes ont été soumises en ligne et 65,7 % des premières demandes et des demandes de renouvellement étaient partiellement ou totalement automatisées, ce qui est supérieur à la cible fixée. Le Ministère doit recevoir les relevés d'emploi par voie électronique pour automatiser le calcul des demandes, accroître les gains d'efficience pour les employeurs et réduire les lourdeurs administratives. C'est pourquoi 69,7 % des relevés d'emploi ont été transmis au moyen du Relevé d'emploi sur le Web; à ce chapitre, le Ministère a atteint sa cible à 95 %. En tout, 90,9 % des paiements de l'assurance-emploi ont été effectués au moyen du dépôt direct.

Le Ministère a poursuivi ses efforts visant à rationaliser les processus du RPC et de la SV et à soutenir les améliorations continues. En 2012-2013, il a traité 712 917 demandes relatives au RPC et 2 540 491 demandes relatives à la SV, y compris 1 580 686 renouvellements automatiques du SRG.

Des améliorations ont été apportées au site Web de Service Canada en ce qui concerne les subventions aux apprentis, notamment la révision de la foire aux questions, la révision et la simplification des formulaires de demande, et la mise à jour des tableaux des documents requis pour présenter une demande.

La responsabilité de l'administration de l'examen du Programme de protection des salariés a été transférée du Programme du travail à Service Canada. Service Canada a examiné les décisions dans un délai moyen de 27 jours après la réception de la demande du client.

Sous-programme 4.2.1 : Intégrité

Description du sous-programme

Ce sous-programme consiste à tenir à jour une gamme active de cadres, de processus et de mesures de contrôle pour la gestion des risques, dont des enquêtes couvrant un réseau national. Il touche également la supervision de la gestion du Registre d'assurance sociale, qui sert d'outil de base pour l'identification, l'inscription et l'authentification des personnes pour tous les services offerts. Il renforce l'intégrité des programmes ministériels comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada (RPC) et la Sécurité de la vieillesse (SV) en assurant la conformité des activités et des services.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
115,0	144,1	(29,1)
L'écart est principalement attribuable aux initiatives du *Plan d'action économique de 2012*, telles que Jumeler les Canadiens et les emplois disponibles, dont la mise en œuvre requiert des niveaux de financement plus élevés.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
1375	1567	(192)
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 4.2.1. Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les clients reçoivent le service ou la prestation appropriés.	Montant des économies réalisées par le programme : paiements en trop recouvrés et cessation des futurs paiements inexacts **Source :** Systèmes internes et données saisies	En raison d'un rajustement de la méthodologie pour qu'elle tienne compte du taux de recouvrement des paiements excédentaires établis, une cible révisée a été établie pour l'exercice 2013-2014 (519 M$)	**2012-2013 :** Assurance-emploi : 438 M$ Régime de pensions du Canada : 73,9 M$ Sécurité de la vieillesse : 122,2 M$
Les clients sont correctement identifiés aux fins de l'obtention d'un service ou d'une prestation dans le cadre des programmes fondés sur le numéro d'assurance sociale (NAS).	Taux d'exactitude des numéros d'assurance sociale légitimes **Source :** Fichiers et dossiers internes	99,9 % pour les NAS légitimes du Registre d'assurance sociale	**2012-2013 :** 99,93 %

Sous-programme 4.2.1 Analyse du rendement et leçons tirées

Le rendement du sous-programme a atteint ou dépassé les résultats prévus au début de l'exercice 2012-2013, ce qui montre que les efforts en vue de protéger l'intégrité des programmes du gouvernement ont eu les effets escomptés.

Les activités du présent exercice et le rendement qui s'y rattache ont également fourni des points de repère précieux et servi à établir les orientations futures. Le Ministère a notamment appris que :

- les efforts pour rationaliser et automatiser les processus opérationnels peuvent améliorer les résultats en matière de rendement;
- il est primordial de fournir des services et de mettre en place des mesures de contrôle de l'intégrité plus efficaces et plus efficientes (p. ex. authentification de l'identité pour les services en ligne).

Sous-programme 4.2.2 : Traitement des prestations individuelles

Description du sous-programme

Ce sous-programme détermine l'admissibilité aux programmes des demandeurs, verse des paiements de prestations et traite les appels. Il vise également à améliorer l'automatisation des systèmes d'information de Service Canada pour les processus de versement des paiements et de prestation des services. Ce sous-programme appuie le gouvernement du Canada dans ses efforts visant à offrir des services de traitement et de paiement aux citoyens qui soient plus efficaces, plus efficients et simplifiés.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
494,7	620,1	(125,4)

L'écart est principalement attribuable à la charge de travail additionnelle pour le traitement des demandes d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada ainsi qu'au transfert des centres d'appels.

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
6484	7393	(909)

L'écart est principalement attribuable au transfert d'ETP du programme Services axés sur les citoyens au programme Intégrité et traitement pour les centres d'appels. Il n'y a aucune incidence sur le personnel de première ligne. Il faut noter que le programme Intégrité et traitement a reçu des ressources additionnelles en 2012-2013 pour la charge de travail liée à l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada.

Sous-programme 4.2.2 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les Canadiens reçoivent les paiements de prestations ou l'avis de non-paiement dans les délais prescrits.	Pourcentage des paiements de prestations ou des avis de non-paiement remis dans les délais prescrits **Source :** Fichiers et dossiers internes	Année de référence	**2012-2013 :** Pour quatre des six indicateurs de la rapidité de paiement faisant partie de cet indice, les cibles respectives ont été atteintes à 95 %.

Sous-programme 4.2.2 Analyse du rendement et leçons tirées

Les détails de l'analyse du rendement ainsi que les leçons tirées pour le sous-programme Traitement des prestations individuelles sont présentés dans les résultats du programme Intégrité et traitement.

Sous-programme 4.2.3 : Traitement des services

Description du sous-programme

Ce sous-programme détermine l'admissibilité des demandeurs aux programmes au moyen d'une interaction directe avec les clients (transactions en personne) et délivre les produits finaux d'un service (p. ex. permis, carte d'assurance sociale, etc.). Il assure un service rapide et de qualité pour les clients admissibles.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
8,3	10,4	(2,1)
Aucun écart significatif.		

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
99	113	(14)
Aucun écart significatif.		

Sous-programme 4.2.3 Résultats en matière de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les Canadiens admissibles reçoivent un numéro d'assurance sociale (NAS) dans les délais prescrits.	Pourcentage des NAS attribués lors d'une seule visite (quand la demande est complète et comprend tous les documents requis) et des cartes d'assurance sociale remises dans les 5 jours ouvrables suivant la date de réception de la demande **Source :** Mise en tableaux des dossiers de transaction du Registre de l'assurance sociale	NAS attribués lors d'une seule visite : 90 % Cartes d'assurance sociale remises en cinq jours : 90 %	**2012-2013 :** NAS attribués en une seule visite : 99,0 % Cartes d'assurance sociale délivrées en 5 jours : 95,3 %

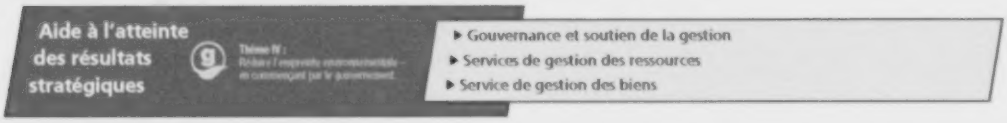
Sous-programme 4.2.3 Analyse du rendement et leçons tirées

Le rendement de ce sous-programme continue de dépasser les attentes et révèle une amélioration sur 12 mois qui montre que les processus en place pour l'attribution du numéro d'assurance sociale (NAS) sont solides et fonctionnent bien.

Les leçons tirées ont montré que le Ministère peut améliorer ses services et son rendement par d'autres moyens, par exemple :

- en concluant des accords d'échange des données sur l'état civil avec toutes les provinces pour assurer l'intégrité et l'exactitude du Registre d'assurance sociale;
- en mettant au point des moyens plus efficients et sûrs d'attribution des numéros d'assurance sociale.

Services internes : Aide à l'atteinte de tous les résultats stratégiques



Programme : Services internes

Description du programme

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui servent à répondre aux besoins des programmes et aux autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communication, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Ressources financières pour 2012-2013 (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues	Autorisations totales (pouvant être utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Écart (entre les dépenses prévues et les dépenses réelles)
831,1	831,1	958,3	933,3	(102,2)

L'écart dans les ressources financières est principalement attribuable aux ressources additionnelles reçues au cours de l'année financière pour des activités telles que la campagne de publicité, les conventions collectives et les dépenses au chapitre de la rémunération.

Ressources humaines pour 2012-2013 (équivalents temps plein [ETP])

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
5258	4475	783

Pour répondre aux pressions non salariales pour les programmes comme le Programme de renouvellement des services habilitants, le Ministère a transféré des ressources financières du fonds réservé au personnel au fonds d'exploitation. Par conséquent, le nombre d'ETP réel est moins élevé que les prévisions.

Analyse du rendement et leçons tirées

Le Programme de renouvellement des services habilitants (PRSH) est un programme pluriannuel à plusieurs volets qui transforme la manière dont les employés accèdent aux services internes en matière de ressources humaines, de gestion et de technologie de l'information, de finances, de gestion et d'acquisition des biens, et d'intégrité et de sécurité internes. Le programme amorce sa troisième année, et sa mise en œuvre demeure une importante priorité ministérielle.

Le PRSH a franchi avec succès plusieurs étapes importantes en 2012-2013. Le lancement d'iService à l'échelle du Ministère a été signe de changement et a fourni aux employés un aperçu de la façon dont la transformation soutient leurs objectifs de travail, car cet outil leur permet d'avoir rapidement et facilement accès à de l'information sur les services habilitants lorsqu'ils en ont besoin. iService a été très bien reçu par les employés. On a également achevé les plans détaillés de mise en œuvre de systèmes modernes de planification des ressources de l'organisation, c.-à-d. Systèmes, Applications et Produits (SAP) et PeopleSoft. Le 13 décembre 2012, le programme a d'ailleurs obtenu l'approbation définitive de projet pour aller de l'avant avec la mise en œuvre de SAP et de PeopleSoft. Au cours du dernier exercice, le PRSH a réalisé d'importants progrès sur le plan de l'intégration et de l'harmonisation des processus opérationnels et de la planification de systèmes financiers et de ressources humaines homogènes. Bien que les services habilitants du Ministère ne soient pas visibles pour la plupart des Canadiens, des services internes efficaces et efficients favoriseront une mise en œuvre plus efficace et plus efficiente des programmes et des services externes offerts aux Canadiens.

Malgré les risques que comporte le PRSH en raison de sa complexité et de sa portée, RHDCC court un risque encore plus grand s'il ne parvient pas à moderniser ses services internes afin d'assurer à long terme la viabilité des services habilitants. Puisque le PRSH représente un changement de grande envergure, le Programme a retenu une approche graduelle en plusieurs phases pour pouvoir atteindre ses buts ultimes, à savoir l'excellence du service, l'optimisation des ressources et la saine gérance de ces dernières. À titre d'exemple, la gestion du contenu Web interne destiné aux employés a été simplifiée par suite de l'intégration du contenu Web des Services habilitants (grâce à iService), de l'élimination de l'information en double, de la mise hors service des sites redondants et de l'ajout du soutien à la navigation pour iService par l'entremise du Service national d'information.

En ce qui a trait aux ressources humaines, RHDCC a poursuivi ses efforts pour mettre en œuvre un cadre intégré d'apprentissage et de gestion du rendement et a révisé sa stratégie de gestion de l'effectif afin de recruter et de maintenir en poste des employés talentueux dans un environnement de travail productif et favorable, en tenant compte des activités, des priorités et des objectifs ministériels. Des comités de gestion des postes vacants ont garanti la cohérence, l'équité et la transparence des processus d'examen et d'approbation des demandes d'embauche d'employés pour une durée indéterminée à l'échelle du Ministère. Un cadre de leadership pour la gestion du changement a permis aux gestionnaires et aux cadres supérieurs de mieux aider les employés à mettre en œuvre le programme de transformation.

RHDCC a également lancé le nouveau Code de conduite de RHDCC, qui est conforme au Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique du Conseil du Trésor. La Politique sur les conflits d'intérêts et l'après-mandat a aussi été lancée et mise en œuvre le 2 avril 2012.

Afin d'informer les employés au sujet du nouveau Code de conduite de RHDCC et d'accroître la sensibilisation à cet égard, le Ministère a axé son approche principale sur les gestionnaires et leur a demandé d'établir un dialogue continu sur les valeurs et l'éthique avec leurs employés au travail. Le but était de tenir des discussions franches périodiques sur le Code et sur ses effets sur les tâches quotidiennes des employés. Cette approche visait à créer une culture organisationnelle qui respecte les valeurs et l'éthique du secteur public. Jusqu'à présent, 88 % des employés du Ministère ont eu avec leurs gestionnaires un dialogue ou une discussion sur le Code de conduite de RHDCC.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor et Statistique Canada ont publié les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2011. Le Ministère a passé en revue les résultats et cerné des domaines à améliorer, soit les communications et le leadership de la haute direction, l'innovation, la gestion du changement et le perfectionnement professionnel. Il a intégré ces domaines d'amélioration dans sa stratégie triennale et mis au point un plan d'action.

RHDCC a poursuivi la mise en œuvre de la stratégie ministérielle sur la langue de travail. Cette stratégie témoigne du leadership et de la créativité dont fait preuve RHDCC en s'acquittant de ses responsabilités en matière de langue de travail et en favorisant une culture organisationnelle qui encourage et valorise l'utilisation des deux langues officielles. Le Ministère a aussi continué à mettre en œuvre le plan 2010-2013 sur la diversité et l'équité en matière d'emploi et à surveiller son évolution. Ce plan vise à changer la culture organisationnelle afin que le Ministère continue de créer et de maintenir un milieu de travail intégrateur qui reflète la diversité du Canada.

Dans le cadre de l'initiative Voix des employés, Service Canada a continué de recueillir des idées, des suggestions et de la rétroaction des employés concernant les éléments à l'égard desquels il peut améliorer ou accroître l'excellence de ses services. Les suggestions des employés ont été prises en compte dans le cadre des efforts en vue d'améliorer le service. Le Ministère continue de renforcer son cadre de gestion financière en élaborant et en mettant en œuvre un exercice de prévision pluriannuelle, ce qui s'est traduit par une approche plus exacte et plus rigoureuse en matière de planification et de surveillance des ressources financières ministérielles. De plus, le Ministère a amorcé un examen des cadres de regroupement de coûts gérés de façon centralisée pour veiller à ce qu'il continue de réaliser le maximum d'économies sur le plan administratif concernant les coûts centralisés. Le Ministère a continué de mettre en œuvre la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor.

Suivant l'exigence de la Politique sur la sécurité du gouvernement, RHDCC a renforcé la fonction d'agent de sécurité ministériel et instauré le Plan de sécurité ministérielle pour assurer une gestion efficace et la sécurité des biens et des personnes au Ministère. Des progrès importants ont été réalisés au cours de l'année, dont le maintien de processus robustes permettant de donner suite efficacement aux divulgations des employés, la mise à jour et la mise à l'essai des plans de reprise des activités ministérielles, l'élaboration et la mise en œuvre de protocoles renforcés pour protéger les renseignements personnels,

la mise sur pied de séances de formation visant à accroître la sensibilisation à la sécurité et à favoriser une culture fondée sur la sécurité, et la mise à jour de l'évaluation des risques pour la sécurité au Ministère.

En ce qui concerne les leçons apprises, il est devenu évident que les clients soutiennent les fonctions de libre-service et que, grâce à une planification adéquate, il est possible de concrétiser cette vision de la prestation des services. D'autres enseignements ont été tirés, notamment l'importance de revoir de façon continue les stratégies en matière de gestion des ressources humaines pour veiller à ce qu'elles demeurent pertinentes compte tenu des défis que présente l'environnement budgétaire actuel. Pour donner suite à cette question, RHDCC a élaboré une Stratégie triennale de gestion intégrée des personnes afin de veiller à ce que les ressources humaines soient bien gérées aujourd'hui et dans l'avenir. Il s'agit d'une stratégie triennale évolutive qui appuie les priorités et objectifs à long terme du Ministère. Elle se compose des trois piliers énumérés ci-dessous, qui établissent l'orientation stratégique pour les trois prochains exercices :

- Des milieux de travail sains et habilitants
- Un effectif productif et compétent
- Des services internes modernes

Stratégie fédérale de développement durable

Dans le cadre de ses services internes, RHDCC participe à la Stratégie fédérale de développement durable et aux objectifs d'écologisation des opérations gouvernementales. Le Ministère contribue à l'atteinte des cibles du thème IV (Réduire l'empreinte environnementale – En commençant par le gouvernement) de la Stratégie fédérale de développement durable pour les éléments suivants :

- Émissions de gaz à effet de serre
- Équipement électronique et électrique excédentaire
- Unités d'impression
- Consommation de papier
- Réunions
- Achats

Pour obtenir plus de renseignements sur l'écologisation des activités gouvernementales à RHDCC, consultez le site Web de RHDCC au **www.rhdcc.gc.ca/fra/publications/rmr/2012_2013/supplementaires.shtml**.

Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

Les principales données financières présentées dans ce Rapport ministériel sur le rendement donnent une vue d'ensemble de la situation et des activités financières de RHDCC. Les états financiers ministériels consolidés non audités peuvent être consultés en ligne à l'adresse suivante : **www.rhdcc.gc.ca/fra/publications/rmr/2012_2013/section3.shtml#s3.2**.

RHDCC est financé par le gouvernement du Canada au moyen d'autorisations parlementaires. La présentation des autorisations consenties à RHDCC ne correspond pas à la présentation des rapports financiers selon les principes comptables généralement reconnus étant donné que les autorisations sont fondées, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état consolidé des résultats et de la situation financière nette ministérielle ainsi que dans l'état consolidé de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les autorisations parlementaires. La note 3 des états financiers ministériels consolidés présente un rapprochement entre les autorisations utilisées et le coût de fonctionnement net.

Ces états financiers consolidés incluent les transactions du Compte des opérations de l'assurance-emploi, une sous-entité qui est sous le contrôle de RHDCC. Les comptes de cette sous-entité ont été consolidés avec ceux de RHDCC, et toutes les opérations et soldes interorganisationnels ont été éliminés. Le solde de la somme déposée au Trésor par le Régime de pensions du Canada (RPC) et la valeur actuarielle du Compte des rentes sur l'État (CRE) sont présentés à titre de passif dans les états financiers ministériels consolidés.

La présente section vise à expliquer les principales données financières du Ministère pour l'exercice 2012-2013, d'après les états financiers ministériels consolidés. Les graphiques ci-dessous illustrent les soldes de clôture, au 31 mars, pour chacun des regroupements importants des états financiers ainsi que le changement correspondant par rapport à l'exercice financier précédent. En résumé, de 2011-2012 à 2012-2013, les actifs du Ministère ont augmenté de 8,5 %, les passifs ont diminué de 8,6 %, les charges ont augmenté de 1,4 % et les revenus ont augmenté de 10,3 %. Sous les graphiques se retrouvent les explications concernant les variations dans chaque regroupement important, selon les facteurs les plus significatifs ayant touché chacun d'entre eux au cours de l'exercice.

État condensé consolidé de la situation financière
Au 31 mars

	Variation %	2013	2012
		(en millions de dollars)	
Total des actifs financiers nets	8,5 %	15967,1	14712,9
Total des passifs nets	-8,6 %	2491,2	2724,6
Actif financier net ministériel	**12,4 %**	**13475,91**	**11988,3**
Total des actifs non financiers	8,2 %	247,2	228,5
Situation financière nette ministérielle	**12,3 %**	**13723,1**	**12216,8**

État condensé consolidé des résultats et de la situation financière nette ministérielle
Pour l'exercice terminé le 31 mars

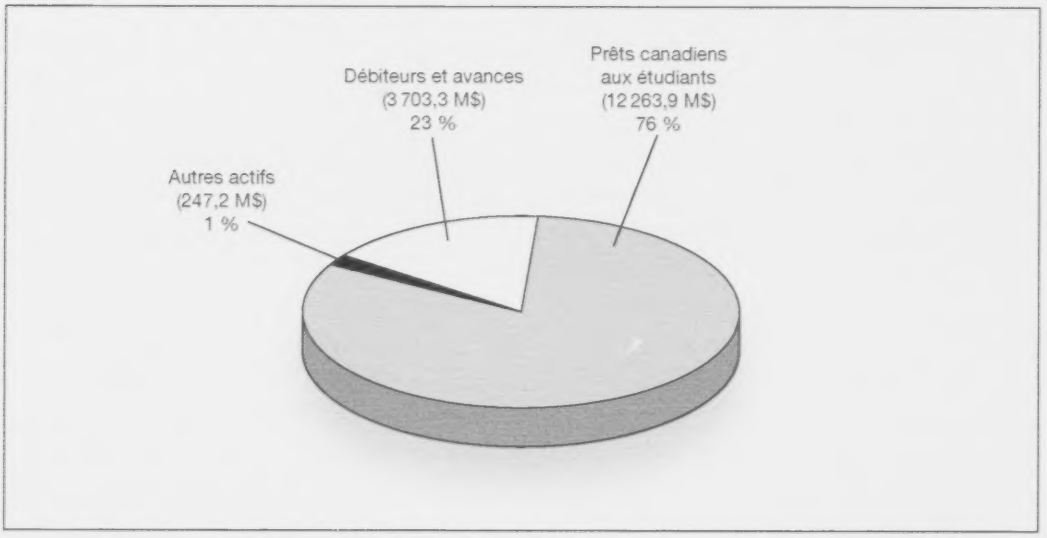
	Variation %	2013	2012
		(en millions de dollars)	
Total des charges	1,4 %	67074,4	66168,0
Total des revenus	10,3 %	21363,5	19365,4
Activités transférées	-100 %	–	34,1
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	**-2,4 %**	**45710,9**	**46836,7**
Financement du gouvernement et transferts	-0,1 %	47217,2	47282,4
Situation financière nette ministérielle au début de l'exercice	3,8 %	12216,8	11771,1
Situation financière nette ministérielle	**12,3 %**	**13723,1**	**12216,8**

Principales données financières – Tableaux et graphiques

Actifs par type

Le total des actifs (incluant les actifs financiers et non financiers) s'élève à 16 214,4 millions de dollars au 31 mars 2013, soit une augmentation de 1 273,0 millions de dollars (8,5 %) comparativement au total des actifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 14 941,4 millions de dollars. Cette augmentation des actifs est principalement causée par :

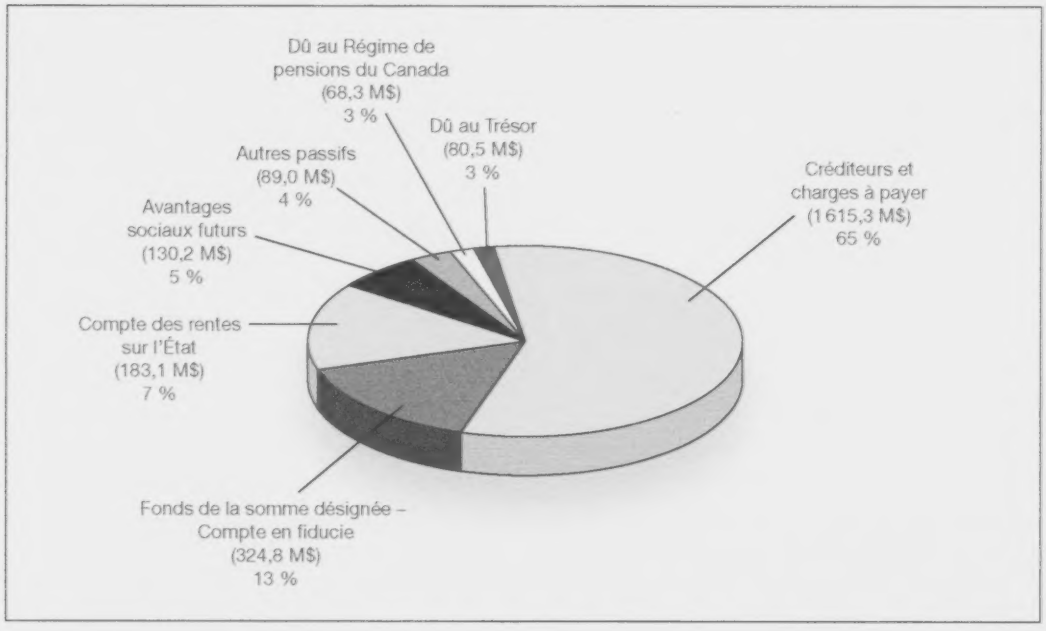
- une augmentation de 997,0 millions de dollars des prêts canadiens aux étudiants causée par un excédent des nouveaux prêts accordés par rapport au total des montants remboursés;
- une augmentation de 266,3 millions de dollars des comptes débiteurs et avances principalement causée par une augmentation des cotisations d'assurance-emploi à recevoir de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et par une augmentation des versements excédentaires de prestations de l'assurance-emploi et de la Sécurité de la vieillesse (SV) à recevoir.



Passifs par type

Le total des passifs s'élève à 2 491,2 millions de dollars au 31 mars 2013, soit une diminution de 233,4 millions de dollars (-8,6 %) comparativement au total des passifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 2 724,6 millions de dollars. Cette diminution des passifs est principalement due à :

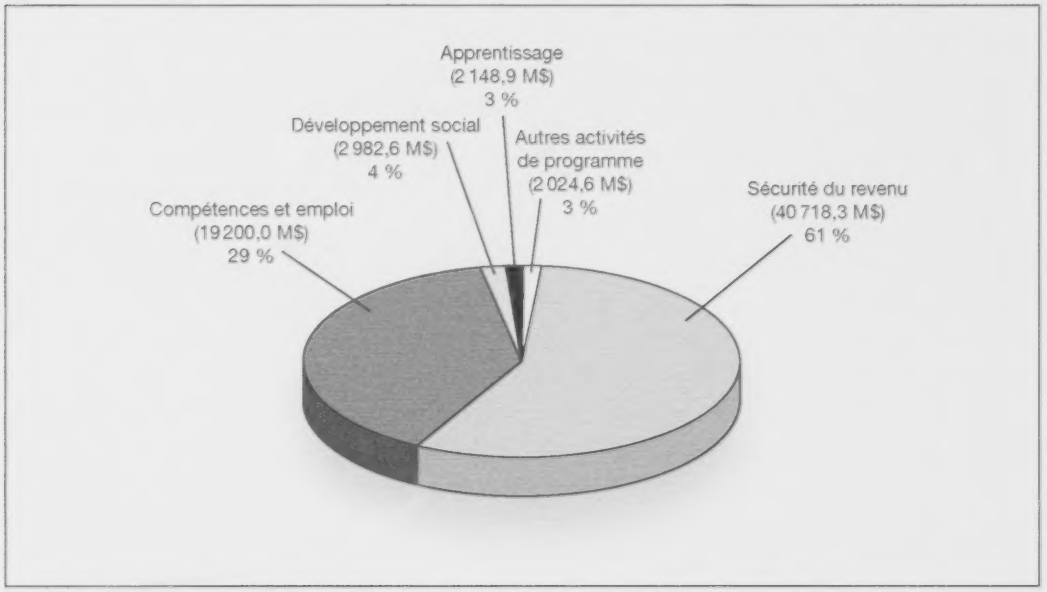
- une diminution de 183,5 millions de dollars des créditeurs et charges à payer principalement causée par une diminution de l'obligation au titre des prestations de cessation d'emploi à la suite de la révision de la provision pour les coûts du réaménagement des effectifs et par une diminution des charges à payer, essentiellement causée par les paiements initiaux effectués à la suite du règlement du cas Ruth Walden et autres lié aux évaluateurs médicaux;
- une diminution de 69,4 millions de dollars de la somme due au RPC causée par l'échéance des paiements à la fin de l'exercice au receveur général du Canada;
- une augmentation de 80,5 millions de dollars de la somme due au Trésor à la suite de l'augmentation du remboursement des prestations à recevoir de la SV en provenance de l'ARC et à la diminution globale des passifs.
- le reste de la diminution est prévu et est principalement causé par l'échéance des transactions de nature continue.



Charges par principale activité de programme

Le total des charges pour 2012-2013 s'élève à 67 074,4 millions de dollars, soit une augmentation de 906,4 millions de dollars (1,4 %) comparativement au total des charges de l'exercice précédent qui s'élevait à 66 168,0 millions de dollars. Cette augmentation est principalement due à :

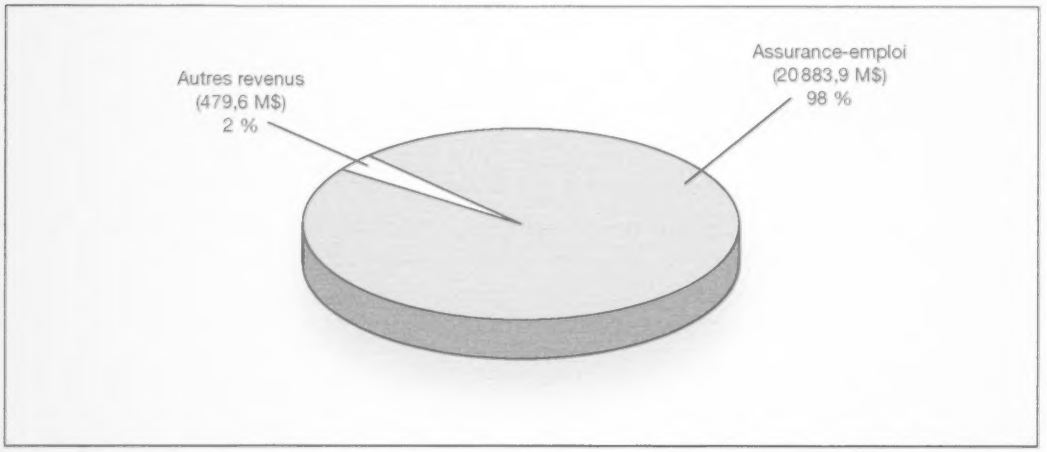
- une augmentation de 2 391,0 millions de dollars des charges de la Sécurité du revenu principalement due à l'augmentation de la population admissible à la SV et au Supplément de revenu garanti à la suite du vieillissement de la population et de l'augmentation du montant de la prestation mensuelle;
- une diminution de 787,3 millions de dollars des charges de Compétences et emploi principalement due à une diminution du taux de chômage moyen de 7,4 % en 2011-2012 à 7,2 % en 2012-2013 résultant de la reprise économique et de l'expiration des initiatives du *Plan d'action économique* en 2011-2012;
- une diminution de 482,2 millions de dollars des charges d'Apprentissage principalement due au changement de méthodologie pour le calcul de la provision pour mauvaises créances pour les prêts canadiens aux étudiants, comme déterminé par le Bureau du surintendant des institutions financières (actuaire en chef);
- une diminution de 339,8 millions de dollars dans les autres activités de programme principalement causée par une diminution globale des salaires en raison d'une diminution du nombre d'employés et de la réduction de l'obligation au titre des prestations de cessation d'emploi à la suite de la révision de la provision pour les coûts du réaménagement des effectifs;
- une augmentation de 124,7 millions de dollars des charges de Développement social due à une augmentation des paiements de transfert pour le programme Nouveaux Horizons pour les aînés et pour la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance principalement causée par le moment de l'entrée en vigueur de ces projets.



Revenus par type

Le total des revenus pour 2012-2013 s'élève à 21 363,5 millions de dollars, soit une augmentation de 1 998,1 millions de dollars (10,3 %) comparativement au total des revenus de l'exercice précédent qui s'élevait à 19 365,4 millions de dollars. La grande majorité de cette augmentation s'explique par :

- une augmentation de 1 873,3 millions de dollars des revenus de cotisations d'assurance-emploi liée à une augmentation de 1,2 % du taux d'emploi de 2011-2012 et à l'augmentation du maximum de la rémunération assurable;
- une augmentation de 135,2 millions de dollars en recouvrement des frais d'administration du RPC principalement causée par la signature du protocole d'entente pour le cas Ruth Walden et autres.



États financiers

Les états financiers sont affichés en ligne au **www.rhdcc.gc.ca/fra/publications/rmr/2012_2013/section3.shtml#s3.2**.

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le *Rapport ministériel sur le rendement de 2012-2013* est affichée sur le site Web de RHDCC au **www.rhdcc.gc.ca/fra/publications/rmr/2012_2013/supplementaires.shtml**.

- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Écologisation des opérations gouvernementales
- Initiatives horizontales
- Vérifications internes et évaluations
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
- Rapports sur les frais d'utilisation

Rapport sur les dépenses fiscales et les évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs liés à la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le rapport intitulé *Dépenses fiscales et évaluations* qui se trouve au **www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp**. Les mesures fiscales présentées dans le rapport *Dépenses fiscales et évaluations* relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

RHDCC est responsable de l'administration de cinq de ces comptes :

- le Compte des opérations de l'assurance-emploi;
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- le Compte des rentes sur l'État;
- le Fonds d'assurance de la fonction publique;
- le Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

Le Compte des opérations de l'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en des recettes et dépenses du gouvernement.

Le Régime de pensions du Canada **est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé** dans les états financiers du gouvernement du Canada. Il est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) du *Règlement sur l'assurance du service civil*, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Le Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été établi afin que RHDCC puisse verser les paiements restants des bourses d'excellence aux étudiants admissibles. Ces paiements faisaient partie des bourses offertes aux étudiants avant la dissolution de la Fondation canadienne des bourses du millénaire en 2010 à la fin de son

mandat de dix ans. RHDCC versera les paiements restants des bourses d'excellence du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2013. Après cette date, RHDCC transférera les fonds restants au Trésor.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions concernant le Compte des opérations de l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avions fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013*. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

Compte des opérations de l'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des bilans financiers relatifs au Compte des opérations de l'assurance-emploi (AE) de 2010-2011 à 2012-2013.

Compte des opérations de l'assurance-emploi – État des opérations[a]

(en millions de dollars)	Montants réels 2010-2011	2011-2012	2012-2013
Dépenses			
Prestations	19 850	17 648	17 099
Frais d'administration	1 916	1 907	1 791
Créances douteuses[b]	42	123	(3)
Somme partielle	**21 808**	**19 678**	**18 887**
Cotisations et pénalités à l'AE			
Cotisations	17 862	18 938	20 796
Pénalités	46	50	59
Intérêts sur les créances en souffrance	11	21	28
Somme partielle	**17 918**	**19 009**	**20 882**
Financement du gouvernement (budget de 2009)	1 428	118	(11)
Excédent (déficit) annuel	**(2 462)**	**(551)**	**1 985**
Excédent (déficit) cumulatif	**(7 397)**	**(7 948)**	**(5 963)**
Taux de cotisation à l'AE pour les employés[c]	**2011**	**2012**	**2013**
(% des gains assurables)			
Québec	1,41 %	1,47 %	1,52 %
Canada (extérieur du Québec)	1,78 %	1,83 %	1,88 %

[a] Le Compte des opérations de l'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en des recettes et dépenses du gouvernement.

[b] Représente les valeurs non encaissables et le montant estimatif des créances irrécouvrables correspondant aux versements excédentaires de prestations et aux pénalités imposées.

[c] Les employeurs versent 1,4 fois les cotisations des employés. Le taux de cotisation d'AE au Québec est plus bas qu'ailleurs au Canada en raison de la réduction pour les prestations de maternité, parentales et d'adoption que le Québec offre depuis 2006 par l'entremise de son plan provincial.

Nota : En raison de l'arrondissement, les montants additionnés peuvent ne pas correspondre aux totaux.

Les revenus provenant des cotisations d'assurance-emploi ont augmenté en 2012-2013 en raison d'une rémunération assurable plus élevée résultant de la croissance de l'emploi et des salaires et de taux de cotisation plus élevés. Les versements de prestations d'assurance-emploi ont diminué comparativement à l'exercice 2011-2012 en raison d'une diminution du nombre de prestataires, partiellement compensée par une augmentation des prestations hebdomadaires moyennes. Les revenus ont excédé les dépenses de 2,0 milliards de dollars, ce qui a réduit le déficit cumulatif du Compte des opérations de l'assurance-emploi à 6,0 milliards de dollars.

De plus amples renseignements sont disponibles dans les états financiers vérifiés du Compte des opérations de l'assurance-emploi pour 2012-2013, qui sont compris dans les *Comptes publics du Canada de 2013*, volume 1, section 4*.

Le site Internet de RHDCC offre également de l'information sur l'assurance-emploi**, incluant le pouvoir, les objectifs et les détails du régime, de même que des liens aux rapports actuariels et aux rapports annuels de contrôle et d'évaluation de la Commission de l'assurance-emploi.

* Pour de plus amples renseignements, consultez le **www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html**.

** Pour de plus amples renseignements, consultez le **www.rhdcc.gc.ca/fra/emplois/ae/index.shtml**.

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous résume les résultats financiers du Régime de pensions du Canada de 2010-2011 à 2012-2013. Pour de plus amples renseignements sur l'exercice 2012-2013, vous pouvez consulter les états financiers du Régime de pensions du Canada qui figurent dans les *Comptes publics du Canada de 2013*, volume 1, section 6, au **www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html**.

Régime de pensions du Canada – Sommaire

(en millions de dollars)	2010-2011	2011-2012	2012-2013	
	Montants réels		Prévisions	Montants réels
Revenus				
Cotisations	37 069	38 925	41 087	41 655
Revenu de placement				
Régime de pensions du Canada	2	2	3	3
Office d'investissement du RPC [a]	15 558	9 936	8 607	16 736
Total du revenu de placement	15 560	9 938	8 610	16 739
Total des revenus	**52,629**	**48,863**	**49,697**	**58,394**
Dépenses				
Paiements de prestations	31 598	33 288	35 446	35 590
Frais d'administration [b]	850	1 180	1 084	1 076
Total des dépenses	**32 448**	**34 468**	**36 530**	**36 666**
Augmentation / Diminution	20 181	14 395	13 167	21 728
Solde de fin d'année	151 601	165 996	179 163	187 724

[a] Les montants réels concernant l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada sont basés sur les états financiers vérifiés de l'Office. L'Office investit principalement sur les marchés des actions et monétaire. Les revenus de placements sont composés de gains et de pertes réalisés sur les placements, de gains et de pertes non réalisés sur les placements détenus à la fin de l'exercice (variation de la valeur marchande) et de gains et de pertes de change étranger. En 2012-2013, il y a eu un gain d'investissement net.

[b] Les frais d'administration incluent les frais d'administration du RPC ainsi que ceux de l'Office d'investissement du RPC.

Nota : Tous les montants réels présentés dans ce tableau sommaire pour les années 2010-2011 et 2011-2012 proviennent des états financiers annuels consolidés vérifiés du Régime de pensions du Canada. Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre aux totaux indiqués.

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 2010-2011 à 2012-2013. Les chiffres sont tirés du Rapport de l'actuaire en chef relativement aux rentes sur l'État au 31 mars 2013.

Compte des rentes sur l'État – État des résultats et valeur actuelle actuarielle des prestations constituées

(en millions de dollars)	Montants réels 2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valeur actuelle actuarielle des prestations constituées – Solde au début de l'exercice	**243,5**	**221,3**	**201,6**
Revenus	15,8	14,4	13,1
Versements et autres charges	35,8	33,0	30,4
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	20,0	18,6	17,3
Surplus actuariel	2,2	1,1	1,2
Valeur actuelle actuarielle des prestations constituées – Solde à la fin de l'exercice	**221,3**	**201,6**	**183,1**

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 2010-2011 à 2012-2013.

Fonds d'assurance de la fonction publique – État des résultats et solde

(en millions de dollars)	Montants réels 2010-2011	2011-2012	2012-2013
Solde d'ouverture	**5,5**	**5,2**	**5,0**
Revenus et autres crédits	0,0	0,0	0,0
Versements et autres charges	0,3	0,2	0,1
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	0,3	0,2	0,1
Solde de fermeture	**5,2**	**5,0**	**4,9**

Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire

La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire (FCBEM) a pris fin en vertu de la *Loi d'exécution du budget de 2008*, après un mandat de dix ans. Ce compte à fins déterminées a été créé dans le cadre d'un accord conclu entre la FCBEM et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) visant le transfert de fonds des bourses d'excellence aux étudiants admissibles, à la suite de la dissolution de la FCBEM. Le transfert de fonds inclut aussi les frais d'administration de ce programme au nom de la FCBEM.

RHDCC administrera les sommes restant à débourser sous forme de bourses d'excellence, du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2013. Par la suite, RHDCC transférera toute somme résiduelle au Trésor.

Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire – État des résultats et solde

(en millions de dollars)	Montants réels		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Solde d'ouverture	**14,4**	**7,3**	**3,2**
Revenus et autres crédits	0,0	0,0	0,0
Versements et autres charges	7,1	4,1	2,2
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	7,1	4,1	2,2
Solde de fermeture	**7,3**	**3,2**	**1,0**

Rapports législatifs annuels

Sécurité de la vieillesse

Le programme de la Sécurité de la vieillesse est l'une des pierres angulaires du système de revenu de retraite du Canada. Les prestations versées comprennent la pension de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme est financé à même les recettes fiscales générales du gouvernement du Canada. Les tableaux qui suivent présentent de l'information sur les prestations mensuelles, les bénéficiaires et les paiements, par province ou territoire.

Sommaire des prestations mensuelles maximales

(en dollars)	Pension de base	Supplément de revenu		Allocation		
		Célibataires	Mariés	Ordinaire	Survivant	Augmentation
Prestations mensuelles selon l'exercice						
2012-2013, chiffres réels						
1er janvier 2013	546,07	740,44	490,96	1 037,03	1 161,01	0,2 %
1er octobre 2012	544,98	738,96	489,98	1 034,96	1 158,69	0,0 %
1er juillet 2012	544,98	738,96	489,98	1 034,96	1 158,69	0,9 %
1er avril 2012	540,12	732,36	485,61	1 025,73	1 148,35	0,0 %
2012-2013, estimations						
1er janvier 2013	550,44	746,36	494,89	1 045,33	1 170,31	0,4 %
1er octobre 2012	548,25	743,39	492,92	1 041,17	1 165,65	0,6 %
1er juillet 2012	544,98	738,96	489,98	1 034,96	1 158,69	0,9 %
1er avril 2012	540,12	732,36	485,61	1 025,73	1 148,35	0,0 %
2011-2012, chiffres réels						
1er janvier 2012	540,12	732,36	485,61	1 025,73	1 148,35	0,4 %
1er octobre 2011	537,97	729,44	483,68	1 021,65	1 143,78	0,8 %
1er juillet 2011	533,70	723,65	479,84	1 013,54	1 134,70	1,3 %
1er avril 2011	526,85	665,00	439,13	965,98	1 070,78	0,0 %
Maximum pour l'exercice (prestations annuelles)						
2012-2013, chiffres réels	6 528,45	8 852,16	5 869,59	12 398,04	13 880,22	2,9 %
2012-2013, estimations	6 551,37	8 883,21	5 890,20	12 441,57	13 929,00	3,2 %
2011-2012, chiffres réels	6 415,92	8 551,35	5 664,78	12 080,70	13 492,83	0,0 %

Nombre de bénéficiaires des prestations de la Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations

Province ou territoire	Mars 2012				Mars 2013			
	Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV	Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV
Terre-Neuve-et-Labrador	84445	47703	3958	56,49	88197	48082	3670	54,52
Île-du-Prince-Édouard	22798	9718	604	42,63	23888	9906	543	41,47
Nouvelle-Écosse	155321	62332	3926	40,13	161968	63570	3609	39,25
Nouveau-Brunswick	124167	56964	4039	45,88	129640	59097	3850	45,59
Québec	1267365	562988	29264	44,42	1312559	570181	28045	43,44
Ontario	1854894	525203	27955	28,31	1930375	550870	26413	28,54
Manitoba	173708	56708	2835	32,65	179319	55990	2534	31,22
Saskatchewan	152502	52019	2606	34,11	155178	50547	2223	32,57
Alberta	402422	118293	5279	29,40	420376	117761	4710	28,01
Colombie-Britannique	668600	215530	12082	32,24	698003	219675	11543	31,47
Yukon	3116	866	45	27,79	3341	882	30	26,40
Territoires du Nord-Ouest[a]	3488	1620	112	46,44	3629	1597	111	44,01
Autres pays[b]	99151	8119	55	8,19	98337	8015	53	8,15
Total	**5011977**	**1718063**	**92760**	**34,28**	**5204810**	**1756173**	**87334**	**33,74**

[a] Comprend les données du Nunavut.

[b] « Autres pays » renvoie aux paiements de la SV et du SRG versés aux personnes admissibles en vertu d'un accord international en matière de sécurité sociale (AISS). Les AISS servent à aider les nouveaux immigrants au Canada à remplir l'exigence de 10 ans pour le paiement de la pension de la SV et du SRG au Canada. En vertu de ces accords, les nouveaux immigrants peuvent être admissibles à des prestations partielles de la SV et du SRG.

Paiements de la Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations
Exercice 2012-2013

(en dollars) Province ou territoire	Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	564 720 829	221 199 371	24 247 021	810 167 221
Île-du-Prince-Édouard	152 300 109	44 405 008	2 897 884	199 603 002
Nouvelle-Écosse	1 034 272 412	271 962 787	20 961 982	1 327 197 180
Nouveau-Brunswick	829 346 855	267 542 072	24 170 731	1 121 059 659
Québec	8 333 045 772	2 717 579 601	159 778 667	11 210 404 040
Ontario	11 741 225 128	3 120 085 022	179 499 437	15 040 809 587
Manitoba	1 142 195 490	266 618 053	16 439 660	1 425 253 202
Saskatchewan	1 004 730 100	237 721 468	15 423 222	1 257 874 790
Alberta	2 604 510 175	635 183 376	31 997 956	3 271 691 506
Colombie-Britannique	4 195 374 720	1 264 548 384	77 293 525	5 537 216 630
Yukon	20 994 323	4 391 248	215 307	25 600 878
Territoires du Nord-Ouest[a]	23 258 781	9 486 105	885 631	33 630 517
Autres pays[b]	157 995 872	86 712 899	506 494	245 215 265
Total	**31 803 970 566**	**9 147 435 393**	**554 317 515**	**41 505 723 475**
Impôt de récupération de la SV	**(1 214 064 895)**	**–**	**–**	**(1 214 064 895)**
Total y compris l'impôt de récupération de la SV	**30 589 905 671**	**9 147 435 393**	**554 317 515**	**40 291 658 580**

[a] Comprend les données du Nunavut.

[b] « Autres pays » renvoie aux paiements de la SV et du SRG versés aux personnes admissibles en vertu d'un accord international en matière de sécurité sociale (AISS). Les AISS servent à aider les nouveaux immigrants au Canada à remplir l'exigence de 10 ans pour le paiement de la pension de la SV et du SRG au Canada. En vertu de ces accords, les nouveaux immigrants peuvent être admissibles à des prestations partielles de la SV et du SRG.

Coordonnées

NC-SPR-PSR-CPMD-DPMG-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca